



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000009219**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000376-58.2024.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante/apelada SEBASTIANA ROZÁRIA LUCIANO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 22 de janeiro de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

Voto nº 1000376582024

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. PRECLUSÃO DA PROVA PERICIAL POR DESÍDIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA RECONHECIDA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. CABIMENTO. DANO MORAL PRESUMIDO. FRAUDE BANCÁRIA VIABILIZADA POR ACESSO A DADOS PESSOAIS DO CONSUMIDOR. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. VERBA ALIMENTAR. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00. CONECTÁRIOS LEGAIS DE ACORDO COM A LEI N.º 14.905/2024. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

1. Declarada a preclusão da prova pericial grafotécnica por ausência de recolhimento dos honorários periciais pela instituição financeira, incumbida deste ônus em razão da relação de consumo e da inversão do ônus da prova, devem ser considerados verdadeiros os fatos alegados na inicial quanto à inexistência de contratação válida.
2. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é medida que se impõe diante da cobrança de dívida inexistente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, sendo dispensável a demonstração de má-fé após o julgamento do EAREsp 676.608/RS.
3. A fraude bancária que resulta em descontos indevidos em benefício previdenciário do consumidor, viabilizada pelo acesso a dados pessoais sigilosos, configura dano moral presumido, porquanto atinge verba de natureza alimentar destinada à subsistência do beneficiário e evidencia falha no dever de segurança da instituição financeira.
4. A indenização por danos morais deve ser fixada em montante que atenda aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso concreto, a extensão do dano e o caráter pedagógico da medida.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra a r. sentença (fls. 299-304), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da autora para declarar a inexistência da relação jurídica mencionada na inicial e condenar a ré à devolução dos valores debitados, de forma dobrada, com acréscimo de correção monetária e juros de mora desde os indevidos descontos, a serem apurados em fase

de liquidação de sentença, afastando, contudo, o pedido de indenização por danos morais, ao fundamento de que os descontos de valor reduzido não resultaram em dano moral indenizável.

Sustentam as razões recursais da autora (fls. 308-325) que: (1) a responsabilidade é objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; (2) A teoria do desvio produtivo do consumidor, considerando o tempo despendido para solucionar problema criado pela instituição financeira; ainda, o dano moral é presumido diante do acesso indevido a dados sigilosos que viabilizou a fraude, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça no REsp 2.187.854/SP, devendo o valor ser fixado em ao menos dez salários mínimos;

Por sua vez, sustentam as razões recursais da ré (fls. 326-341) que: (1) há falta de interesse de agir por ausência de prévia reclamação administrativa; (2) a procuração carece de reconhecimento de firma; (3) regularidade da contratação com assinatura digital e preclusão da prova pericial; (4) o valor do crédito foi depositado em conta da autora, conforme comprovante de transferência; (5) não há má-fé a justificar a repetição em dobro; (6) caso mantida a condenação, deve haver compensação com o valor creditado à autora (fl.340); (7) há necessidade de adequação dos juros e correção monetária à Lei n.º 14.905/2024 (fl. 340); e (8) deve ser determinada a redução dos honorários sucumbenciais (fl. 340-341).

Foram oferecidas contrarrazões pela autora a fls.347/360, pugnando pelo desprovimento do recurso e pela majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Breve, o relato.

Tempestivos e preparados, os recursos merecem trânsito e parcial provimento.

### **Recurso da ré.**

#### **1. Falta de interesse de agir por ausência de prévia reclamação administrativa.**

Como bem consignou o magistrado de primeiro grau, o prévio requerimento administrativo não constitui pressuposto essencial para a propositura da ação judicial. O princípio da inafastabilidade da jurisdição, insculpido no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, assegura o direito de acesso ao Poder Judiciário independentemente de esgotamento das vias administrativas, salvo exceções expressamente previstas em lei, o que

não se verifica na hipótese dos autos.

Precedente: “DIREITO BANCÁRIO E PROCESSUAL CIVIL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EXTINÇÃO POR AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR – DESNECESSIDADE DE PRÉVIA PROVOCAÇÃO ADMINISTRATIVA – SENTENÇA ANULADA. [...] O interesse processual caracteriza-se pela necessidade da tutela jurisdicional e pela utilidade prática que esta pode proporcionar ao demandante. Em ações objetivando declaração de inexistência de relação jurídica, nulidade de contrato ou inexigibilidade de débitos, é desnecessário o prévio requerimento administrativo. A ausência de provocação administrativa não impede o ajuizamento da ação judicial, notadamente em face dos princípios constitucionais da indeclinabilidade da atividade jurisdicional e do acesso à Justiça (CF, art. 5º, XXXV). Inexiste no ordenamento jurídico brasileiro a obrigatoriedade de exaurimento da via administrativa como condição para o exercício da ação. O interesse processual evidencia-se com o oferecimento de contestação pela parte ré, oportunidade em que esta buscará refutar as alegações iniciais. A extinção prematura do processo sem resolução do mérito deve reservar-se a hipóteses excepcionais, prestigiando-se, em princípio, o julgamento do mérito. Sentença anulada para regular prosseguimento do feito na origem. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1007322-71.2025.8.26.0004; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2025; Data de Registro: 16/11/2025).

## **2. Ausência de reconhecimento de firma na procuração.**

A legislação processual civil não exige reconhecimento de firma em procuração para fins de representação processual. O art. 105 do Código de Processo Civil estabelece os requisitos do instrumento de mandato, sem impor tal formalidade.

A exigência de reconhecimento de firma por autenticidade constitui medida excepcional, a ser determinada pelo juízo quando houver fundada dúvida quanto à autenticidade da assinatura, o que não se verificou no caso concreto. A matéria, ademais, restou preclusa, porquanto não suscitada oportunamente em primeiro grau. Precedente: “Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência. Inexistência de vício na Representação processual. Desnecessidade de

reconhecimento de firma em procuração. Provimento. [...] 3. Sentença anulada. Não é exigível o reconhecimento de firma no instrumento particular de procuração. Providência excessiva, sobretudo quando nela não se constata padrões divergentes da assinatura que consta no documento oficial de identificação da parte. 4. Ausência de indícios de fraude ou má-fé por parte do autor, ou de litigância predatória por parte de seu patrono. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1034808-60.2023.8.26.0405; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024).

### **3. Regularidade da contratação com assinatura digital e preclusão da prova pericial.**

O magistrado de primeiro grau, diante da controvérsia acerca da autenticidade da assinatura eletrônica aposta no contrato, determinou a realização de prova pericial grafotécnica (fls.267/269), atribuindo à instituição financeira o ônus de adiantar os honorários periciais, em razão da existência de relação de consumo entre as partes e da consequente inversão do ônus da prova.

A instituição financeira, contudo, quedou-se inerte, deixando de efetuar o recolhimento determinado, o que acarretou a preclusão da prova pericial (fls. 281). Assim, diante da preclusão da prova que incumbia à ré produzir, correta a conclusão do juízo de origem no sentido de considerar verdadeiros os fatos alegados na inicial, reconhecendo-se a inexistência da relação jurídica.

Cabe à instituição financeira a responsabilidade pela lisura dos contratos que celebra, inclusive em relação à real identificação do outro contratante. A mera apresentação de documentos que indicam contratação digital não se mostra suficiente para comprovar que a autora efetivamente anuiu aos termos do negócio jurídico, mormente quando questionada a autenticidade da assinatura e não produzida a prova técnica que poderia dirimir a controvérsia.

A preclusão decorreu exclusivamente da inércia da própria instituição financeira em cumprir a determinação judicial de adiantamento dos honorários periciais (fl.281). Tratando-se de relação de consumo, correta a atribuição do ônus à fornecedora do serviço, que produziu a prova documental e deveria comprovar sua autenticidade.

as consequências de sua desídia, não podendo transferir ao consumidor o prejuízo decorrente de sua própria inação. Precedentes:

(1) “DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE. FALSIDADE DE ASSINATURA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] O réu atraiu o ônus de provar a autenticidade da assinatura, conforme o art. 429, II, do CPC e o Tema 1061 do STJ, mas deixou de depositar os honorários periciais, operando-se a preclusão e presumindo-se a veracidade da alegação de falsidade. [...]” TJSP; Apelação Cível 1041064-33.2024.8.26.0001; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. PRECLUSÃO DA PROVA PERICIAL GRAFOTÉCNICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. JUROS DE MORA DESDE O EVENTO DANOSO. BASE DE CÁLCULO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] A impugnação expressa da assinatura dos contratos desloca ao réu o ônus de provar sua autenticidade (CPC, art. 429, II). Diante da inércia do banco quanto ao depósito dos honorários periciais e da consequente preclusão da perícia grafotécnica, presume-se a falsidade das assinaturas (CPC, art. 428, I). [...]” (TJSP; Apelação Cível 1013514-17.2024.8.26.0566; Relator (a): Marcio Bonetti; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Carlos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025).

#### **4. Depósito do valor do crédito em conta da autora.**

Conforme bem assinalado na sentença, embora o documento de fls. 191 evidencie o envio de valores oriundos da contratação questionada, não há nos autos prova de que a conta bancária ali indicada seja de titularidade da autora. Ao contrário, em resposta aos ofícios encaminhados pelo Juízo, a cooperativa financeira informou que a requerente não é cooperada (fls. 245), bem como consignou a impossibilidade de confirmar a

titularidade da conta (fls. 293).

Constituía ônus da ré comprovar que efetivamente os valores foram recebidos pela consumidora, do qual não se desincumbiu. Portanto, não há que se falar em compensação de valores decorrente de crédito incomprovado.

#### **5. Ausência de má-fé a justificar a repetição em dobro.**

O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EAREsp 676.608/RS, fixou a tese de que a repetição em dobro, prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da natureza do elemento volitivo, sendo dispensável a demonstração de má-fé subjetiva.

No caso dos autos, restou configurada cobrança de dívida inexistente mediante descontos indevidos em benefício previdenciário da consumidora, o que caracteriza conduta contrária à boa-fé objetiva, autorizando a restituição em dobro dos valores pagos.

Neste sentido: “AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. DEVER DE INDENIZAR. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ.DEVOLUÇÃO EM DOBRO. ENGANO JUSTIFICÁVEL. AUSENTE. [...] 3. O Superior Tribunal de Justiça fixou o entendimento de que os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em dobro, salvo no caso de engano justificável, o que não é o caso dos autos. 4. Agravo interno não provido.” (AgInt no AREsp n. 2.298.376/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 25/11/2024, DJEN de 3/12/2024.)

Precedente desta corte: “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA PELO RÉU. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE COMPROVAR A AUTENTICIDADE. DEVER DE RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELO RÉU NÃO PROVIDA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. [...] Não comprovada a contratação pelo réu, conforme ônus previsto no CPC, art. 429, II, a responsabilidade objetiva do banco é reconhecida, conforme Súmula 479 do

STJ. A restituição em dobro é devida, conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC. O dano moral está configurado devido aos descontos indevidos em benefício de natureza alimentar. IV. Dispositivo e Tese Recurso do autor parcialmente provido para condenar o réu a pagar R\$ 5.000,00 por danos morais e determinar que é indevido o rateio de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais deverão ser suportados pelo réu. Recurso do réu desprovido. Tese de julgamento: 1. Restituição em dobro dos valores descontados indevidamente. 2. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00. [...]” TJSP; Apelação Cível 1009610-82.2024.8.26.0438; Relator (a): Flávio Pinella Helaeihil; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).

#### **6. Compensação com o valor supostamente creditado à autora.**

A pretensão não merece acolhimento, conforme já fundamentado no tópico anterior. Não restou comprovado nos autos que a autora efetivamente recebeu qualquer valor decorrente da contratação questionada. A resposta da cooperativa financeira aos ofícios expedidos pelo Juízo indica que a autora não é cooperada e que não foi possível confirmar a titularidade da conta indicada no comprovante de transferência. Assim, inexistindo prova de que a consumidora se beneficiou de qualquer crédito, descabe a pretendida compensação.

#### **7. Adequação dos juros e correção monetária à Lei n.º 14.905/2024.**

No que concerne à correção monetária (IPCA) e aos juros de mora (Taxa SELIC deduzida do IPCA), a Lei n.º 14.905/2024, vigente a partir de 29/08/2024, trouxe nova sistemática para a atualização dos débitos judiciais.

Por se tratar de norma de direito material que afeta a forma de cálculo dos juros de mora e da correção monetária, ela não pode retroagir para o período anterior à sua vigência, sob pena de ofensa ao ato jurídico perfeito. Assim, a partir de 29/08/2024, a atualização de eventual débito deverá incidir a variação do IPCA (correção monetária) e a Taxa SELIC deduzida do IPCA (juros de mora), conforme a Lei n.º 14.905/2024, o que implica o provimento parcial do recurso da ré para este fim.

Precedente:” Direito Civil e do Consumidor. Apelação Cível. Golpe bancário ("fraude eletrônica"). Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na  
Apelação Cível nº 1000376-58.2024.8.26.0347 -Voto nº 1000376582

prestação do serviço. Danos materiais e morais. Quantum indenizatório. Critério de atualização conforme a Lei nº 14.905/2024. Recurso parcialmente provido. [...] No tocante aos consectários legais: (a) até 29/08/2024, aplicam-se a taxa SELIC, que engloba correção monetária e juros de mora (Tema 1.368/STJ); (b) a partir de 30/08/2024, vigência da Lei nº 14.905/2024, incidem o IPCA (ou índice substituto) e juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária (CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406). [...]” (TJSP; Apelação Cível 1005044-93.2025.8.26.0361; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025).

#### **8. Redução dos honorários sucumbenciais.**

O pedido de redução dos honorários advocatícios ou aplicação do art. 85, § 8º do CPC é rejeitado, uma vez que a fixação da verba honorária em 10% sobre o valor da condenação (Sentença - fl. 304) está em consonância com o § 2º do art. 85 do CPC e atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não se tratando de causa de valor inestimável ou irrisório. Precedentes:

(1)” CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado e cartão de crédito consignado. Ação anulatória e indenizatória. "Golpe da falsa portabilidade". Sentença de procedência. [...] Pretensão de redução dos honorários advocatícios sucumbenciais. Inadmissibilidade. Verba honorária fixada conforme artigo 85, § 2º do CPC e tema repetitivo nº 1076 do STJ. Adoção do mínimo legal permitido. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1006734-64.2024.8.26.0565; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

(2) “Direito civil e processual civil. Apelação cível. Conta bancária utilizada para movimentações de empresa empregadora. Fraude empresarial. Responsabilidade civil. Inaplicabilidade do CDC. Culpa exclusiva da autora e de terceiros. Honorários sucumbenciais. Redução. Impossibilidade, pois já fixados no mínimo. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovimento. [...] 8. A redução dos honorários advocatícios é incabível, pois fixados no percentual mínimo legal de 10%, sendo inaplicável a equidade quando o valor da causa não é baixo nem o proveito econômico

inestimável, conforme a tese firmada no Tema 1.076 do STJ. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1112073-64.2015.8.26.0100; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data de Registro: 17/11/2025).

### **Recurso da autora.**

#### **1. Responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do CDC.**

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo independentemente de culpa pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. A fraude perpetrada por terceiros não exclui a responsabilidade do fornecedor, porquanto constitui fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária.

Nesse sentido, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme entendimento consolidado na jurisprudência. Precedentes:

(1) “Direito do Consumidor. Apelação Cível. Empréstimo consignado fraudulento. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço e fortuito interno. Nulidade contratual. Restituição em dobro. Danos morais configurados. Manutenção do quantum indenizatório. Recurso desprovido. [...] A relação jurídica discutida é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ. Assim, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1013414-74.2024.8.26.0562; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE COMPROVADA POR PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. AUSÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO DE VONTADE. NULIDADE CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (SÚMULA 479/STJ). REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (TEMA 929/STJ). DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO



PARA R\$ 5.000,00. APLICAÇÃO DA TAXA SELIC COMO JUROS LEGAIS (TEMA 1368/STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes internas, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ; (iii) A repetição em dobro do indébito é devida, bastando a conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme Tema 929/STJ; (iii) Os descontos indevidos em benefício previdenciário ensejam dano moral, considerando o presumido abalo a subsistência do autor, sendo o caso de redução do valor indenizatório para R\$ 5.000,00; (iv) Aplicável a taxa SELIC como juros legais, nos termos do art. 406 do CC e Tema 1368/STJ. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003605-55.2021.8.26.0533; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).

**2. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor e Dano moral presumido pelo acesso indevido a dados sigilosos e descontos em benefício previdenciário.**

Com efeito, a teoria do desvio produtivo do consumidor constitui fundamento adicional para o reconhecimento do dano moral no caso concreto. A consumidora foi compelida a despender tempo e energia para buscar a solução de problema a que não deu causa, necessitando ajuizar demanda judicial para ver reconhecida a inexistência de relação jurídica e cessados os descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

Esse desvio produtivo, que retira do consumidor tempo que poderia ser dedicado a outras atividades de sua preferência ou necessidade, configura ofensa a direito da personalidade e reforça o cabimento da indenização por danos morais.

Ademais, a fraude bancária que resulta em descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor configura dano moral presumido, independentemente da comprovação de abalo psíquico ou sofrimento específico. Isso porque o benefício previdenciário ostenta natureza alimentar, destinando-se à subsistência do segurado, de modo que qualquer redução indevida compromete diretamente sua dignidade e segurança financeira.

No caso dos autos, restou incontroverso que a autora, pessoa idosa e beneficiária da Previdência Social, sofreu descontos mensais em seu benefício decorrentes

de contrato de cartão de crédito consignado cuja contratação válida não restou comprovada. A instituição financeira não logrou demonstrar que a autora efetivamente anuiu ao negócio jurídico, tampouco que os valores decorrentes da suposta contratação foram creditados em conta de sua titularidade.

A situação evidencia falha no dever de segurança da instituição financeira, que permitiu a realização de operação fraudulenta em nome da consumidora, mediante acesso a seus dados pessoais. A configuração do dano moral decorre do evidente sentimento de insegurança experimentado pela parte ao perceber que seus dados foram disponibilizados ou acessados indevidamente por terceiros, favorecendo a prática de atos ilícitos em seu nome.

Ademais, tratando-se de consumidora idosa, com benefício previdenciário de valor equivalente a um salário-mínimo (fls.23-26), os descontos indevidos, ainda que de valor aparentemente reduzido, representam parcela significativa de sua renda mensal, comprometendo sua subsistência e gerando angústia e preocupação que transcendem o mero aborrecimento cotidiano.

Precedente: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. ÔNUS DA PROVA DO FORNECEDOR. DOCUMENTOS UNILATERAIS INCAPAZES DE DEMONSTRAR CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. [...] 7. Diante da inexistência de relação jurídica válida, a sentença corretamente determinou a restituição em dobro dos valores descontados, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, e reconheceu o dano moral in re ipsa decorrente da indevida redução do benefício previdenciário da autora. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1077727-72.2024.8.26.0100; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025).

A quantificação do dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso concreto, a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da medida, de modo a desestimular a reiteração de condutas semelhantes pelo ofensor.

No caso dos autos, considerando que: (i) a autora é pessoa idosa, beneficiária de aposentadoria no valor de um salário mínimo; (ii) os descontos indevidos eram de R\$ 37,80 mensais; (iii) não houve inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes;

(iv) a situação, embora grave, foi prontamente submetida à apreciação judicial, com deferimento de tutela de urgência para cessação dos descontos; entendo adequada a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

O valor arbitrado mostra-se suficiente para compensar o abalo sofrido pela autora e, ao mesmo tempo, possui caráter pedagógico apto a desestimular a instituição financeira de reiterar condutas semelhantes, sem, contudo, configurar enriquecimento sem causa da parte ofendida.

Neste sentido: “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. Ação proposta por beneficiária idosa do INSS buscando a nulidade de dois contratos de empréstimos consignados, a repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência que reconheceu a nulidade de apenas um dos contratos impugnados, determinando a repetição do indébito em dobro e negando a reparação extrapatrimonial. Insurgência da parte autora. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Instituição financeira apelada que não logrou êxito em comprovar a autenticidade da assinatura eletrônica e biometria facial do contrato remanescente, ônus que lhe incumbia (Tema 1061/STJ). Repetição do indébito em dobro. Descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral *in re ipsa*. Precedentes desta Corte. Juros de mora por responsabilidade extracontratual: incidência a partir do evento danoso (Súmula 54/STJ). Honorários de sucumbência fixados sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC. Recurso provido integralmente para reformar a sentença para declarar a inexigibilidade de ambos os contratos, condenar o apelado à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da apelante, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Readequação dos ônus sucumbenciais. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1006426-93.2025.8.26.0047; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso da autora, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir desta data e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Outrossim, se dá mínimo provimento ao recurso da ré apenas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para adequação dos juros e correção monetária à Lei n.º 14.905/2024, rejeitando-se todos os pedidos subsidiários remanescentes, incluindo o de compensação de valores e o de redução dos honorários. Vencida a ré em maior parte do recurso, os honorários advocatícios ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

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 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).