



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000184378**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000457-46.2025.8.26.0549, da Comarca de Santa Rosa de Viterbo, em que é apelante LEONICE PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**SALLES VIEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N° : 54407**  
**APEL. N° : 1000457-46.2025.8.26.0549**  
**COMARCA: SANTA ROSA DE VITERBO – VARA ÚNICA**  
**APTE. : LEONICE PEREIRA DA SILVA (JUST. GRAT.)**  
**APDO. : FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**  
**JUÍZA PROLATORA: ANA KAROLINA GOMES DE CASTRO**

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DESCONTO DE PARCELAS DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – DANOS MATERIAIS – DEVOLUÇÃO EM DOBRO - DANOS MORAIS – I- Sentença de parcial procedência – Apelo da autora – II- Ausente recurso por parte do banco réu, incontroversa a ilegalidade dos descontos levados a efeito no benefício previdenciário da autora em razão de empréstimo consignado por ela não contratado – Negligência do réu ao descontar do benefício previdenciário da autora parcelas de empréstimo por ela não contratado – Falha na prestação de serviços – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – REsp nº 1.199.782/PR – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – III- Devida a restituição total dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora – Devolução que se dará em dobro, ante a ausência de engano justificável – Art. 42, parágrafo único, do CDC – IV- Dano moral caracterizado – Art. 5º, X, da CF, e arts. 186 e 927 do CC – O fato de a autora ter indevidamente descontadas de seu benefício previdenciário parcelas de empréstimo não contratado, privando-a de parte dos recursos necessários à sua sobrevivência, traz-lhe inegável prejuízo – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização fixada em R\$3.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – Indenização atualizada com correção monetária, a contar do acórdão, e juros moratórios, a contar do evento danoso – Súmulas nº 362 e 54 do STJ – Sentença reformada – V – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 20% sobre o valor atualizado da condenação – Apelo provido”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelo da autora em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais.

Pugna, apenas, pela devolução em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário e pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 152/164).

Contrarrazões da instituição financeira ré às fls. 168/186, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais, movida por Leonice Pereira da Silva em face de Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento, tendo em vista o desconto indevido, no valor de benefício previdenciário, de parcelas referentes a empréstimo consignado não contratado pela autora.

Alega a autora, em sua inicial, que uma suposta funcionária da instituição financeira ré lhe ofereceu a contratação de cartão de crédito, e este foi aceito nos termos expressos. Todavia, foi surpreendida com um depósito de R\$18.981,80, efetuado pela requerida, ocasião em que entrou em contato com o banco para devolução do valor. Aduz que um suposto funcionário a teria orientado a transferir o valor para conta bancária de titularidade de pessoa física, momento em que desconfiou tratar-se de golpe, e procedeu ao registro de boletim de ocorrência (fls. 22/24).

Constatou, então, que fora realizado um empréstimo consignado em seu nome. Em razão disso, vem sendo descontada mensalmente de seu benefício previdenciário, a quantia de R\$529,00 (fls. 04 e 18/20).

Uma vez que não celebrou contrato de empréstimo consignado, ingressou a autora com a presente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ação, pugnano pela declaração de nulidade da contratação, pela condenação do banco réu à devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, bem como pela condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Deu-se à causa o valor de R\$11.058,00 (fls. 13).

Às fls. 29/31 a autora comprovou o depósito judicial do valor creditado em sua conta corrente.

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente, para, afastando-se o pedido de indenização por danos morais, declarar a nulidade do empréstimo consignado e a consequente inexigibilidade dos débitos das parcelas de referido empréstimo, bem como para condenar o banco réu a devolver à autora os valores indevidamente descontados, de forma simples. Foi determinado, ainda, o levantamento pela instituição financeira do valor de R\$18.981,80 depositado judicialmente. Em razão da sucumbência, o banco réu foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios (fls. 142/148).

Contra esta decisão insurge-se a autora.

A *priori*, esclareça-se que, ante a ausência de recurso por parte do banco réu, incontroversa a nulidade do contrato e a inexigibilidade dos débitos das parcelas descontadas do benefício previdenciário da autora em razão empréstimo consignado por ela não contratado.

Assim, na espécie, o ponto fulcral da questão é apenas a existência dos danos morais e a possibilidade de devolução, em dobro, dos valores descontados de seu benefício previdenciário.

Razão assiste à autora quanto à devolução dos valores.

Ilegais os descontos, devem ser ressarcidos à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, de forma dobrada.

Isto porque, no sistema do Código de Defesa do Consumidor, segundo o art. 42, parágrafo único, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

A exceção "engano justificável" prevista na norma, porém, não abrange a situação retratada nestes autos.

Não se verifica engano justificável por parte do banco réu ao descontar as parcelas de empréstimos consignado fraudulento no benefício previdenciário da autora com base em contrato cuja legitimidade não foi cabalmente demonstrada.

Assim, a autora faz jus à devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário.

E, na espécie, os danos morais restaram devidamente caracterizados.

Não se desincumbiu a instituição financeira de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços pelo banco, que responde objetivamente pelos danos causados.

Lembre-se de que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

Assim estabelece o art. 5º, inciso X, da CF

*"X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;"*

Assim dispõem os arts. 186 e 927 do CC:

*"Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*comete ato ilícito."*

*"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."*

Houve, na hipótese, inegável prejuízo causado à autora, vez que se viu privada, em razão dos descontos para pagamento de parcelas a partir de seu benefício previdenciário, de valores que lhe pertenciam, ante a indevida conduta perpetrada pela instituição financeira, sendo tal fato motivo para uma justa indenização, servindo esta, ainda, para coibir atos semelhantes.

Ainda que o nome da autora não tenha sido incluído nos cadastros de proteção de crédito, é certo que os indevidos descontos das parcelas relativas a empréstimo consignado não contratado não causaram apenas mero aborrecimento a esta, mas a privaram de parte de seu benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, ou seja, de parte dos recursos necessários à sua sobrevivência.

Sobre o tema, veja-se a jurisprudência:

**"APELAÇÃO – CONTRATO BANCÁRIO – DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – EFETUAÇÃO INDEVIDA – DANO MORAL – CABIMENTO. – Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor – Indenização – Cabimento – Danos morais demonstrados na espécie: – É de rigor a reparação dos danos morais causados ao consumidor em razão dos transtornos advindos de descontos realizados, de forma indevida, em seu benefício previdenciário, haja vista que as consequências danosas superam e muito a noção de mero aborrecimento. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada. (...) RECURSO DA AUTORA PROVIDO RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO."** (TJSP; 13<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1008276-76.2021.8.26.0451; Rel. Nelson Jorge Júnior; julgado em 10/05/2023).

**"APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO –**

PORTABILIDADE – COMPENSAÇÃO – Pretensão do réu de reforma da sentença para que seja afastado o reconhecimento da nulidade dos empréstimos consignados contratados – Descabimento – Hipótese em que não foi demonstrada a regularidade da contratação da portabilidade das dívidas com outras instituições financeiras – Ausência de demonstração da disponibilização de valores em favor da autora, impossibilitando o reconhecimento de direito à compensação – RECURSO DESPROVIDO. APELAÇÃO – **DANO MORAL – Pretensão do réu de reforma do capítulo da r.sentença que julgou procedente pedido de indenização por dano moral – Descabimento – Má prestação de serviços demonstrada – Responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados – Dano moral configurado, decorrente da realização de descontos indevidos em benefício previdenciário, no que se refere aos empréstimos fraudulentamente contratados (...) RECURSO DESPROVIDO.**” (TJSP; 13ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1003512-92.2021.8.26.0533; Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; julgado em 10/05/2023).

**“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA DECLARAR A INEXISTÊNCIA DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO DESCRITO NA INICIAL, DE FORMA QUE OS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS SEJAM RESTITUÍDOS DE FORMA SIMPLES E PARA CONDENAR O REQUERIDO AO PAGAMENTO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$ 5.000,00. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DESCONTOS INCIDENTES SOBRE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO COMPROVOU A CONTRATAÇÃO INSISTENTEMENTE NEGADA PELA PARTE AUTORA. PERÍCIA GRAFOTÉCNICA QUE CONCLUIU PELA FALSIDADE DA ASSINATURA. AINDA QUE HOUVESSE PROVA DE QUE O DÉBITO DECORREU DE CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA, AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DEVEM RESPONDER DE FORMA OBJETIVA PELOS DANOS CAUSADOS POR TERCEIRO ESTELIONATÁRIO, DE ACORDO COM O ENTENDIMENTO FIRMADO NA SÚMULA Nº 479 DO STJ. DANO MORAL CARACTERIZADO. EMBORA A COBRANÇA INDEVIDA, POR SI SÓ, NÃO SEJA SUFICIENTE PARA A CARACTERIZAÇÃO DA LESÃO AO DIREITO DE PERSONALIDADE, NO CASO EM DISCUSSÃO, O AUTOR SOFREU DESGASTES EM RAZÃO DE DESCONTO INDEVIDO EM SEU BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO, COM PRIVAÇÃO DE SEU PATRIMÔNIO. CONDENAÇÃO FIXADA NO IMPORTE DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), QUANTIA QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL, LEVANDO-SE EM CONSIDERAÇÃO OS EFEITOS COMPENSATÓRIO E PEDAGÓGICO, BEM COMO AS CIRCUNSTÂNCIAS PECULIARES DO CASO**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

EM ANÁLISE. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE, TAL COMO FIXADO EM SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; 22ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1017180-61.2021.8.26.0071; Rel. Alberto Gosson; julgado em 10/05/2023).

Caracterizado, portanto, o dano moral causado à autora, decorrente de falha na prestação de serviços por parte do banco, sendo, assim, devida a indenização.

Ocorrido o dano moral, a indenização deve levar em consideração a sua intensidade e deve ser fixada com base em critérios legais e doutrinários, cujos limites vêm sendo adotados pela jurisprudência dominante, a fim de evitar abusos e eventual enriquecimento ilícito.

O sofrimento experimentado tem relação com a errônea conduta do réu, devendo o dano moral ser quantificado em face daquele ser maior ou menor, sem levar em consideração, propriamente dito, o valor relativo à discussão.

No caso em exame, tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, especialmente o fato de terem sido realizados ao menos três descontos referente ao empréstimo não contratado no valor de R\$529,00 cada (fls. 52), e considerando, ainda, que a autora recebe benefício previdenciário no valor de R\$1.518,00, fixa-se a indenização em R\$3.000,00, quantia que, ao ver da Turma Julgadora, revela-se suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes.

Sobre o valor da indenização, a contar da publicação do v. acórdão, consoante Súmula nº 362 do STJ, incidirá correção monetária, e juros de mora, à taxa legal, a contar do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual, nos termos da Súmula nº 54 do STJ.

De rigor, portanto, a reforma da sentença de primeiro grau para determinar que a devolução dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora se dê em dobro, bem como condenar o banco réu a pagar à autora, à título de indenização por danos morais, a quantia de R\$3.000,00, nos termos acima expendidos.

Em razão do trabalho adicional realizado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em grau de recurso, majora-se os honorários advocatícios devidos à patrona da apelante, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 20% sobre o valor da atualizado da condenação.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator