



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000164739**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000715-04.2024.8.26.0125, da Comarca de Capivari, em que é apelante BANCO DAYCOVAL S/A, é apelado JÉSSICA ALESSANDRA MARTINS DOS SANTOS UVINI (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação:** 1000715-04.2024.8.26.0125  
**Comarca:** Capivari  
**Juízo de origem:** 2ª Vara Judicial  
**Juiz prolator:** André Luis Marcondes Pontes  
**Processo:** 1000715-04.2024.8.26.0125  
**Apelante:** Banco Daycoval S.A.  
**Apelado:** Jéssica Alessandra Martins dos Santos Uvini (justiça gratuita)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CANCELADO ADMINISTRATIVAMENTE. DEVOLUÇÃO DOS VALORES DO MÚTUO NA ESFERA ADMINISTRATIVA. PERSISTÊNCIA DOS DESCONTOS NO BENEFÍCIO DA AUTORA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DO BANCO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DO RÉU BEM RECONHECIDA. REPETIÇÃO DOBRADA DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo banco réu pleiteando a improcedência da demanda.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Verificação (i) de existência de contrato firmado entre as partes; (ii) da disponibilização do valor em conta da suplicante e respectiva utilização (iii) de possibilidade de repetição dobrada dos valores descontados (iv) de ser hipótese ou não de fixação de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Cancelamento do empréstimo na esfera administrativa, com devolução dos mútuos por meio de PIX pela autora aos bancos envolvidos.

4. Contrato que não foi efetivamente cancelando, já que os descontos do mútuo permaneceram no benefício da recorrida.

5. Declaração de inexigibilidade dos débitos, com repetição dobrada dos valores indevidamente descontados, ausente justificativa para permanência dos descontos no benefício da requerente, com o cancelamento administrativo da avença.

6. Cabimento da repetição em dobro pela aplicação do EAREsp nº 676.608/RS (Tema nº 929).

7. Danos morais configurados e bem fixados.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Sentença mantida.

9. Recurso não provido.

## VOTO Nº 36092

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 520/525, que julgou extinto o feito, sem julgamento do mérito, reconhecendo a ilegitimidade passiva do Banco Pan, nos termos do artigo 485, inciso VI do Código de Processo Civil, condenando a autora no pagamento das custas e despesas a que deu causa e 10% a título de honorários advocatícios do valor dado a causa ao patrono do réu Banco Pan; julgou procedente os pedidos do polo ativo, resolvendo o mérito, nos termos dos artigos 487, inciso I e 490, ambos do Código de Processo Civil, ratificando a antecipação de tutela anteriormente concedida, para:

(i) declarar a inexigibilidade dos contratos de cartão de crédito nº 52-2467008/23 e 53-2478437/23 e determinar o cancelamento dos dois cartões de crédito emitidos; condenar o réu Banco Daycoval a restituir a autora todas as prestações mensais descontadas diretamente de seu benefício previdenciário, a serem acrescidos de atualização monetária conforme a tabela do TJ/SP desde cada desembolso e de juros moratórios de 1%, a contar de cada desembolso; bem como a pagar indenização de R\$ 5.000,00, em reparação aos danos morais suportados, montante a ser acrescido de correção monetária na forma da tabela do Egrégio Tribunal de Justiça/SP, a partir da sentença e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Condenou, ainda, o Banco Daycoval ao pagamento de honorários advocatícios em 10% do valor total da condenação.

Foram opostos embargos de declaração, tendo sido acolhidos os do Banco C6 Consignado para determinar a expedição

de ofício ao INSS para que informe quantas parcelas do contrato nº 90125543790 no valor de R\$ 1305,33 foram descontadas do benefício 209.206.111-3, CPF 258.678.938-55 da autora; e rejeitados os opostos pela autora.

O Banco Daycoval apela sustentando a validade da contratação digital e solicitação dos cartões, com validação do endereço de assinatura, por meio de biometria facial, bem como a disponibilização do valor contratado em conta da recorrida.

Destaca que a recorrida foi vítima de golpe praticada por terceiro, que não possui qualquer relação com o banco suplicante.

Discorre que a apelada, ao transferir valores a terceiros, deve assegurar-se de que a pessoa ou entidade destinatária do pagamento é, de fato, a correta e legítima; mas que, em momento algum contactou os canais de atendimento oficiais do banco para questionar a contratação ou demonstrar arrependimento em contratar.

Pugna pela reforma da sentença para julgar improcedente a demanda, diante da regularidade da contratação. Subdiariamente pede a redução dos danos morais.

Recurso preparado e respondido.

É o relatório.

Inicialmente, adoto o relatório da r. sentença a seguir transcrito, com a devida vênua:

*“Vistos. JÉSSICA ALESSANDRA MARTINS DOS SANTOS UVINI ajuizou a presente ação em face de BANCO PAN S.A., BANCO C6 S/A e BANCO DAYCOVAL S.A., alegando, ter recebido em 5/06/2023 contato telefônico do Banco Pan ofertando empréstimo*

*bancário o qual foi concretizado em 25/08/2023. Após negociações, o valor do empréstimo foi creditado na sua conta em 25/08/2023, sendo que o contrato foi formalizado com o Banco C6 e dois cartões foram oferecidos junto ao Banco Daycoval, entidades supostamente associadas. Embora o valor do empréstimo fosse de R\$ 51.825,99, o valor creditado em sua conta foi de R\$ 57.484,00. Em 28 de agosto de 2023, foi contatada por Ana Paula, que se identificou como gestora do Banco C6, informando que o valor depositado incluía seguro e outras despesas do contrato. Em razão dos valores considerados altos, a representante propôs a rescisão do contrato atual e a celebração de um novo, sem os citados serviços, sendo necessário o estorno dos valores recebidos para a contratada, o que foi efetivado. A devolução foi realizada através de duas chaves PIX: uma de R\$ 30.000,00 para o Banco C6 e outra de R\$ 27.484,00 para o Banco Pan. Após efetuar os estornos, os empréstimos não foram cancelados e o novo contrato não foi efetivado. Fez inúmeros contatos com as rés na tentativa de resolver a questão, mas recebeu justificativas evasivas. A segunda requerida recebeu parte do valor "ficticiamente emprestado" (R\$ 27.484,00) e a terceira requerida emitiu dois cartões de crédito sem sua solicitação, gerando cobranças indevidas. Requer a declaração de inexigibilidade do contrato nº 90125543790, no valor de R\$51.825,99, restituição dobrada do indébito e condenação em danos morais.*

*Foi deferido o benefício da gratuidade a autora.*

*Às fls. 141/144 a autora e o Banco C6 Consignado S.A. entabularam acordo que restou devidamente homologado (fls. 410)*

*O Banco Pan habilitou-se nos autos (fls. 187/192) alegando ilegitimidade passiva bem como inexistir contrato entre as*

*partes. Sustentou ter havido culpa exclusiva da vítima e requereu a improcedência.*

*Citado, o banco Daycoval S/A ofertou contestação sustentando a regularidade dos dois contratos de cartão de crédito consignados n° 52-2467008/23(14/08/2023) e n° 53-2478437/23(17/08/2023), entabulados com a autora os quais foram regularmente assinados digitalmente. Menciona que se houve fraude não pode ser responsabilizada, havendo culpa exclusiva da autora. Informa que foi aplicado o protocolo de assinatura durante a contratação dos contratos havendo pouca distância entre o endereço da autora e o local de assinatura dos contratos. Aduz ser indevido os danos morais pretendidos. Requer a improcedência. Alternativamente pede a compensação do valor disponibilizado a autora (R\$ 7.820,00).*

*Réplicas (fls. 377/381 e 382/390).*

*As partes foram instadas a se manifestar acerca da produção de provas, requerendo o julgamento antecipado da lide.”*

Em seguida, sobreveio a sentença guerreada, que deflagrou o inconformismo do Banco Daycoval.

É de rigor que se qualifique a relação jurídica havida entre as partes litigantes como de consumo, uma vez que o banco réu se amolda à definição de fornecedor, prescrita no *caput* do artigo 3º da Lei nº 8.078/1990, enquanto a autora se qualifica como consumidor, ante o conceito trazido pelo artigo 2º da mesma legislação protetiva.

Conforme bem pontuou o Juízo de origem:

*“Restou incontroverso pela prova produzida que a autora pretendia contratar apenas empréstimo (sem alguns encargos e taxas incluídos) e não os cartões de crédito, e diante de sua insurgência,*

*a funcionária das rés concordou em cancelar os contratos, tanto é que foi-lhe fornecido contas em nome das requeridas, a quem devolveu os valores.*

*[...]*

*Na espécie a autora foi induzida a erro por suposta funcionária dos bancos o que configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da ré.*

*Conforme narrado e comprovado, a autora foi induzida a realizar transferências bancárias nos dias 28/09/2023 e 29/08/20232 via PIX para o Banco C6 (R\$ 30.000,00 - fl. 33) e para o Banco Pan (R\$ 27.484,00 - fl. 33), totalizando R\$ 57.484,00, sob a promessa de cancelamento dos contratos originais e celebração de um novo, sem encargos, o que não ocorreu (fls. 52/55). Os descontos, todavia, prosseguiram no benefício previdenciário da autora (fl. 107), sendo excluídos apenas em 11/março/2024, mediante determinação judicial (fls. 135). Tal conduta, além de configurar falha na prestação do serviço, enseja a repetição do indébito.”*

Indubitável, no caso em apreço, a responsabilidade do banco apelante pelos danos causados à autora, que cancelou o empréstimo na esfera administrativa, conforme protocolo de fl. 78, sob orientação da preposta do Banco C6, para exclusão do seguro, firmando em seguida novo contrato sem seguro (fl. 85), com devolução por PIX dos valores recebidos (fl. 33). Todavia, o contrato não foi efetivamente cancelando, já que os descontos do mútuo permaneceram em seu benefício, tampouco o novo contrato, sugerido a requerente, sem o seguro, também não foi formalizado, conforme se observa das conversas de WhatsApp carreadas com a exordial.

Dessa forma, era mesmo o caso de declaração de inexigibilidade dos débitos, com repetição dobrada dos valores indevidamente descontados, eis que não havia justificativa para permanência dos descontos no benefício da requerente, com o cancelamento administrativo da avença.

Neste sentido esta Corte já decidiu no julgamento da apelação nº 1005287-78.2019.8.26.0577, 32ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Kioitsi Chicuta, julgado em 13/9/2019.

A Corte Especial do STJ fixou as seguintes teses por ocasião do julgamento do EAREsp nº 676.608/RS (Tema nº 929):

**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.

**Segunda tese:** A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).

**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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”

Assim, aplicando-se a modulação de efeitos supracitada, as cobranças indevidas deverão ser realizadas em dobro, porque posteriores a 30/03/2021, com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora legais de 1% ao mês, ambos a partir de cada desconto indevido (Súmula 54 do STJ).

Descabida aqui a discussão acerca da existência ou não de culpa, deve o banco apelante arcar com o risco de sua conduta nas contratações de seus clientes de forma pouco zelosa, o que causou danos passíveis de indenização.

Ressalte-se, ainda, que a atividade por ele exercida deve abranger o risco de sua prestação, sendo certo que, na ocorrência de prejuízo a terceiros, deve ser responsabilizada pelos danos causados, independentemente de culpa (arts. 7º, parágrafo único, e 14, do Código de Defesa do Consumidor).

O C. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou em sede de Recurso Especial Repetitivo:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**fraude ou utilização de documentos falsos -,  
porquanto tal responsabilidade decorre do risco do  
empreendimento, caracterizando-se como fortuito  
interno.**

2. Recurso especial provido.

(REsp 1197929/PR, RECURSO ESPECIAL  
2010/0111325-0, Relator Luís Felipe Salomão, julgado  
em 24/08/2011). Grifo nosso.

A matéria foi objeto da edição da Súmula 479 do  
STJ:

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

Em relação aos danos morais, é evidente o abalo  
psicológico causado à recorrida, que sofreu descontos em seu benefício  
previdenciário de mútuos cancelados logo após a contratação, causando  
angústia, aflição, sofrimento, passíveis de indenização.

Importa ressaltar que a requerente teve descontos  
em seu benefício de parcelas de R\$ 1.305,33, desde setembro de 2023,  
tendo ajuizado a demanda em 27 de fevereiro de 2024, com a suspensão  
dos descontos em março de 2024, e o deferimento da tutela antecipada  
pelo Juízo de origem.

Por tais razões, restou caracterizado o dano moral,  
cujo valor deve ser mantido, considerando a conduta do réu, o caráter  
repressivo, inibitório e reparador, bem como os princípios da  
razoabilidade e da proporcionalidade.

Diante do exposto, irretocável a sentença proferida,  
ora mantida, elevando-se os honorários a serem pagos pelo recorrente ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

patrono da recorrida para 20% do valor total da condenação.

Pelo exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO**  
ao recurso.

**HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS**  
**Relator**