



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000308217

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001151-80.2024.8.26.0280, da Comarca de Itariri, em que é apelante SEVERINA MARIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. 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) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12272
APELAÇÃO Nº 1001151-80.2024.8.26.0280
APELANTE: SEVERINA MARIA DA SILVA
APELADO: BANCO BRADESCO S.A.

APELAÇÃO. Ação de rescisão contratual cumulada com indenização por danos morais e materiais.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO. Inaplicabilidade do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor a contratos celebrados presencialmente no interior da agência bancária. Ausência de comprovação de vício de consentimento na repactuação do refinanciamento.

NULIDADE CONTRATUAL. Instituição financeira que não apresentou o instrumento assinado ou registro eletrônico idôneo de manifestação de vontade quanto ao segundo empréstimo. Ônus da prova que recai sobre o fornecedor.

RESTITUIÇÃO DOS VALORES EM DOBRO. Descabimento. Ausência de prova de má-fé do réu. Recurso afetado no c. STJ para julgamento sob rito de recurso repetitivo pendente. Posicionamento pacífico desta c. 18ª Câmara sobre a necessidade de prova da má-fé. Restituição que deve se dar da forma simples.

DANOS MORAIS. Inocorrência. Diferença entre os descontos mensais do contrato original e da nova operação incapaz de comprometer a subsistência da autora. Mero dissabor que não configura dano *in re ipsa* ou aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO E RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por Severina Maria da Silva e Banco Bradesco S.A. contra sentença de fls. 233-238 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS, determinado o cancelamento do contrato nº 012348 424133 2, no valor de R\$3.500,00, com retorno das partes ao *status quo ante*, e condenado o réu ao pagamento de R\$5.000,00 a título de indenização por danos morais, reconhecida a sucumbência recíproca ao

pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor total da condenação a cargo do réu e 10% sobre o valor do contrato nº 012348 400619 3 a cargo da autora.

Alega a autora, ora apelante, em síntese, que: i) houve erro de julgamento quanto ao direito de arrependimento e ao vício de consentimento no contrato de refinanciamento; ii) o Juízo ignorou a principal prova dos autos — áudios e mensagens de WhatsApp em que o preposto do apelado, dentro do prazo de 7 dias, confirma o pedido de cancelamento; iii) o comportamento posterior do banco, ao descumprir o que havia sido acordado, configura *venire contra factum proprium*; iv) deve ser afastada a ordem de devolução dos R\$ 3.500,00, porque esse valor nunca esteve à disposição da apelante, tendo apenas transitado pela conta como operação contábil imediatamente utilizada pelo banco; v) é necessária a majoração dos danos morais, porque os R\$ 5.000,00 fixados são irrisórios e a sentença ignorou a tese do desvio produtivo do consumidor; vi) deve haver devolução em dobro do indébito, porque a conduta do apelado violou a boa-fé objetiva e o Superior Tribunal de Justiça já pacificou que a restituição independe do elemento volitivo; vii) os honorários de sucumbência devem ser reformados, fixando-se valor equitativo não inferior a R\$ 4.000,00, para evitar aviltamento da advocacia; viii) deve ocorrer a inversão total do ônus da sucumbência diante do provimento dos pedidos.

Alega o réu, ora apelante, em síntese, que: i) em nenhum momento os prepostos do réu induziram a autora a acreditar que a nova contratação serviria para cancelar o contrato consignado nº 12348 400619 3; ii) a contratação foi válida, firmada em 14/08/2023, no valor de R\$ 3.500,00, com liberação regular do crédito; iii) a autora já havia pago várias parcelas quando ajuizou a ação, o que demonstra sua ciência e concordância com o contrato; iv) deve ser aplicada a teoria do *venire contra factum proprium*, porque a autora adota comportamento contraditório; v) não há ilicitude, porque faltam os requisitos essenciais da responsabilidade civil; vi) a recorrida não comprovou os danos alegados, que seriam apenas afirmações sem prova; vii) a sentença deve ser reformada para julgar a ação improcedente, com a reversão dos ônus sucumbenciais.

Recursos tempestivos, dispensada de preparo a recorrente por ser beneficiária da gratuidade de justiça – e devidamente preparado pelo requerido, restando ambos contrarrazoados.

É o Relatório.

Segundo a inicial, em 20/09/2020, a autora realizou a contratação de um empréstimo consignado junto ao banco réu no valor de R\$ 46.000,00, a ser pago mediante 84 parcelas de R\$ 930,66. No dia 04/08/2023, dirigiu-se à agência bancária para simular um empréstimo de R\$ 5.000,00, momento em que foi convencida pelos prepostos a realizar o refinanciamento do contrato anterior. Induzida pelo banco, celebrou o novo contrato de refinanciamento para pagamento em 84 parcelas de R\$ 815,13, sendo informada que poderia cancelar a contratação em até 7 dias. Arrependeu-se da avença e entrou em contato via WhatsApp no dia 09/08/2023, recebendo a confirmação de que a solicitação de cancelamento havia sido efetivada no dia seguinte. A transação não foi cancelada e, ao retornar à agência em 14/08/2023, foi ludibriada a assinar papéis sob o pretexto de resolver a situação, o que resultou em um novo empréstimo indesejado de R\$ 3.500,00 - 50 parcelas de R\$ 117,17. Os valores disponibilizados, R\$ 5.000,00 e R\$ 3.512,08, sequer foram utilizados pela autora, porque o réu os utilizou para antecipar pagamentos internos do contrato de refinanciamento.

Em relação ao contrato de refinanciamento (nº 012348 400619 3), a autora alega que exerceu o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, apresentando registros de conversas por aplicativo de mensagens (fls. 231) para comprovar que solicitou o cancelamento dentro do prazo legal de sete dias. Contudo, conforme bem observado pelo juízo de origem, a contratação original objeto do refinanciamento e a própria repactuação ocorreram de forma presencial no interior da agência bancária, fato admitido na petição inicial (fls. 2).

A lei é clara ao limitar o direito de arrependimento imotivado às

contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio. O fato de a consumidora ter utilizado canais eletrônicos para tentar cancelar uma operação formalizada presencialmente não permite a aplicação do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. A estabilidade das relações contratuais formalizadas presencialmente não pode ser rompida por mero arrependimento posterior, salvo comprovação de vício de consentimento no momento da assinatura, o que não foi demonstrado em relação ao refinanciamento. Portanto, a sentença deve ser mantida neste ponto, confirmando-se a validade do contrato nº 012348 400619 3.

No que tange ao segundo contrato impugnado (nº 012348 424133 2), referente ao valor de R\$ 3.500,00, a situação é diversa.

A instituição financeira, em sua defesa, limitou-se a apresentar alegações genéricas sobre a validade do negócio jurídico e a disponibilização do crédito, mas não trouxe aos autos o instrumento contratual devidamente assinado pela autora ou registro eletrônico confiável que comprovasse a manifestação livre e consciente de vontade para esta contratação específica.

É ônus do fornecedor de serviços demonstrar a regularidade da contratação quando esta é expressamente negada pelo consumidor.

A declaração de nulidade do contrato nº 012348 424133 2 motiva o retorno das partes ao estado anterior - *status quo ante*. Isso significa que o banco deve restituir as parcelas que descontou indevidamente do benefício da autora, e a autora deve devolver o valor principal que lhe foi creditado.

A tese da autora de que não utilizou os R\$ 3.500,00 e de que o valor foi absorvido pelo banco não encontra amparo nos extratos bancários juntados por ela mesma (fls. 26).

O documento demonstra o crédito de R\$ 3.512,08 em 14/08/2023, compondo o saldo de sua conta corrente, que passou a ser de R\$ 8.901,60. No dia

seguinte, houve débitos sucessivos referentes à liquidação antecipada de parcelas do refinanciamento

Dispensar a autora da devolução desse montante, ao mesmo tempo em que se anula o contrato que gerou o crédito, motivaria enriquecimento sem causa (artigo 884 do Código Civil).

A ordem de devolução mútua é a única solução juridicamente viável e equilibrada para a anulação do negócio.

Não se desconhece a existência de decisão do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a violação da boa-fé objetiva enseja a restituição dos valores em dobro, sendo dispensada a prova do elemento volitivo (REsp nº 1.413.542), contudo, há processo afetado sob rito dos recursos repetitivos (REsp nº 1.823.218) ainda pendente de julgamento.

Por isso, até que a questão seja pacificada nas cortes superiores, mantenho o posicionamento consolidado nesta 18ª Câmara de Direito Privado, no sentido da exigência de prova da má-fé, que não há, para restituição em dobro.

A esse respeito:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. (...). Documentos apresentados pelo réu com assinatura impugnada pela autora, deixando o réu de se desincumbir do ônus probatório de comprovar a legitimidade da assinatura. É de rigor a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício da autora, mas deverão ser restituídos na forma simples e não em dobro, porque não houve demonstração inequívoca da má-fé do réu. (...).” (TJSP; Apelação Cível 1006731-49.2021.8.26.0037; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara – 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2022; Data de Registro: 23/09/2022).

No que diz respeito ao dano moral, tenho que este não procede, por

ausência de comprovação de sua ocorrência.

Em que pese a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor no caso concreto, cediço que **"sob o pálio do CDC, não há a procedência automática da pretensão do consumidor, tanto mais quando a prova que há nos autos milita em seu desfavor"** – excerto da Apelação 0050797-63.2010.8.26.0346, Rel. Des. Fernandes Lobo, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 17/09/2015.

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do banco suplicado, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia-a-dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. Em abono à conclusão adrede, vide precedentes desta Colenda Câmara Julgadora:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Insurgência do autor contra descontos no seu benefício previdenciário, com base em empréstimos consignados que afirma desconhecer. Sentença de procedência. Pretensão do réu de reforma. CABIMENTO EM PARTE: Fraude na contratação. Falha na prestação do serviço pelo banco. O banco não apresentou contestação tempestiva, sendo aplicáveis os efeitos da revelia. Não comprovação pelo apelante da licitude da contratação impugnada. Autor depositou judicialmente o valor do empréstimo. Cabe ao réu o levantamento de referido valor. Apesar disso, o dano moral não está configurado, inexistindo prova de consequências graves e concretas, tratando-se de mero aborrecimento. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1015923-30.2021.8.26.0320; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2022; Data de Registro:

23/09/2022); Data do Julgamento: 06/09/2022; Data de Registro: 06/09/2022)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. INEXISTÊNCIA DO DÉBITO. Fraude. Não se olvida a possibilidade de os contratos serem firmados na forma eletrônica. Autos que não contam com qualquer elemento de prova acerca da validade do contrato. Documento carreado pelo próprio requerido, quando da análise do contrato questionado, por meio do qual "ficou constatado que houve golpe". Ao afirmar a regularidade do contrato o réu apelante contraria o documento que ele próprio encartou. RESTITUIÇÃO DOBRADA. Fraude. A requerente será restituída das quantias descontadas em seu benefício previdenciário, e a seu turno, deverá devolver ao banco o valor que lhe foi disponibilizado. Ausência de má-fé na conduta do réu a justificar a restituição dobrada. DANOS MORAIS. Inocorrência. O dano moral emana da dor, da injúria, do abalo, capazes de exercerem influência nociva na esfera íntima da pessoa, o que não restou caracterizado nestes autos. Não há evidências de que o valor mensal descontado no benefício previdenciário da autora (R\$13,40) tivesse o condão de causar prejuízos à sua manutenção. O dano moral não é consequência do dano material que, no caso, se resolveu com a restituição da quantia. Sentença mantida. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1004532-49.2021.8.26.0168; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Dracena - 3ª Vara; Data do Julgamento: 23/09/2022; Data de Registro: 23/09/2022)

Ao analisar detidamente a prova dos autos e a realidade financeira da operação, constata-se que a autora não sofreu privação significativa de recursos que justificasse a indenização. O contrato original de empréstimo consignado (nº 012341 779485 4) previa descontos mensais de R\$ 930,66. Com o refinanciamento e a nova contratação irregular, a autora passou a sofrer dois descontos: um de R\$ 815,13 e outro de R\$ 117,17. A soma desses novos descontos resulta em R\$ 932,30.

A diferença entre o que a autora pagava no contrato original (R\$ 930,66) e o que passou a pagar no novo cenário (R\$ 932,30) é de insignificantes R\$ 1,64 mensais. É evidente que um acréscimo de pouco mais de um real mensal no total descontado não tem o condão de comprometer o mínimo existencial, a subsistência ou a rotina financeira da consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O fato de a autora ter precisado entrar em contato com o banco e ingressar com a ação judicial para anular o contrato não configura, neste caso concreto, a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Os esforços narrados consistem em aborrecimentos ordinários inerentes à resolução de problemas contratuais na vida em sociedade, sem a demonstração de um desgaste temporal intolerável ou de um desvio significativo de suas atividades essenciais. Ausente a prova de fato extraordinário que transcenda o mero dissabor, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais deve ser integralmente afastada.

Por fim, com o afastamento da condenação por danos morais e a manutenção apenas da declaração de nulidade do contrato de R\$ 3.500,00 com restituição simples, a autora ficou vencida em maior parte, motivo pelo qual responderá integralmente pelos ônus sucumbenciais. Condeno-a ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios arbitrados em 12% do valor dado à causa, observada eventual concessão da gratuidade da justiça.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora e **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR