



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000257059**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001180-18.2023.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante BANCO OLE CONSIGNADO S.A. (INCORPORADO POR BANCO SANTANDER S/A), é apelada CLEIRE SUELI BORGES DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL: 1001180-18.2023.8.26.0070**

**RECORRENTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. (ATUAL DENOMINAÇÃO DE BANCO OLÉ BONSUCESSO CONSIGNADO S.A.)**

**RECORRIDO(A): CLEIRE SUELI BORGES DE CARVALHO**

**COMARCA DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DO FORO DA COMARCA DE BATATAIS/SP**

**JUIZ DE 1ª GRAU: DR. ALEXANDRE GONZAGA BAPTISTA DOS SANTOS**

**VOTO Nº 668**

**APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. COBRANÇA INDEVIDA DE PARCELAS APÓS QUITAÇÃO E OFERTA DE REFINANCIAMENTO VIA WHATSAPP DIVERGENTE DO CONTRATO FORMALIZADO. VINCULAÇÃO DO FORNECEDOR. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME.**

Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que reconheceu: (i) a cobrança indevida de cinco parcelas de R\$ 376,81 do contrato nº 233704080, após sua quitação mediante boleto emitido pelo próprio banco em 06/05/2022; e (ii) a divergência entre a oferta veiculada via WhatsApp por correspondente bancário e o outro contrato. A sentença determinou a readequação contratual, a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente e fixou indenização por danos morais em R\$ 7.500,00. O banco requer, em preliminar, a anulação por cerceamento de defesa e, no mérito, a improcedência total; subsidiariamente, o afastamento da restituição em dobro e a redução dos danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

Há quatro questões em discussão: (i) se há cerceamento de defesa pela ausência de perícia técnica nas conversas de WhatsApp e de juntada de extratos bancários; (ii) se as mensagens enviadas via WhatsApp por correspondente bancário vinculam o fornecedor nos termos do art. 30 do CDC, afastada a excludente de responsabilidade por fato de terceiro; (iii) se as cobranças indevidas autorizam a restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, CDC), à luz do critério da boa-fé objetiva; e (iv) se o valor de R\$ 7.500,00 fixado a título de indenização por danos morais é proporcional às circunstâncias do caso.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

A preliminar de cerceamento de defesa é rejeitada porque o próprio banco declarou expressamente, quando instado a especificar provas, que já havia apresentado todas na contestação, operando-se a preclusão consumativa; ademais, os extratos bancários pertinentes foram juntados pela própria apelada. As conversas via WhatsApp vinculam o banco porque o correspondente bancário se identificou expressamente como "correspondente autorizado e analista" e a preposta detinha acesso pleno ao sistema interno, acompanhando a formalização em tempo real e articulando boleto de quitação pelo seu código interno, afastando, de plano, a excludente de fato de terceiro.

A oferta era suficientemente precisa quanto a parcelas, valores e troco, vinculando integralmente o fornecedor (art. 30, CDC) e prevalecendo sobre o instrumento contratual mais oneroso. A restituição em dobro é cabível, afasta-se o engano justificável em ambos os contratos, dado que, no primeiro, a preposta recebeu o comprovante de quitação e ainda assim mantiveram-se cinco meses de descontos, e, no segundo, a resposta evasiva revelou tentativa ativa de ocultar a divergência contratual (EAREsp 600.663/RS, STJ). Os danos morais estão configurados pela privação de renda alimentar de consumidora idosa durante meses, decorrente de conduta enganosa e negligente da instituição financeira; todavia, o valor de R\$ 7.500,00 mostra-se desproporcional, sendo adequada sua redução para R\$ 5.000,00.

#### IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso parcialmente provido, tão somente para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Teses de julgamento: 1. O correspondente bancário que se identifica expressamente como autorizado pela instituição financeira e detém acesso ao sistema bancário interno vincula o fornecedor pelos atos praticados, respondendo a instituição financeira objetivamente pelos danos dele decorrentes (art. 34, CDC; Súmula 479, STJ). 2. A oferta de refinanciamento de empréstimo consignado veiculada via WhatsApp, suficientemente precisa quanto a parcelas, valores e condições financeiras, vincula integralmente o fornecedor (art. 30, CDC), prevalecendo sobre instrumento contratual formalmente assinado que contemple condições mais onerosas ao consumidor. 3. A restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente de má-fé subjetiva, cabendo ao fornecedor demonstrar o engano justificável para afastar a sanção. 4. A privação de renda alimentar de consumidora idosa por descontos indevidos em benefício previdenciário configura dano moral indenizável.

Dispositivos citados: CDC, arts. 4º, III; 6º, III, IV e VIII; 30; 34; 35; e 42; CC, art. 944; CPC, arts. 370 e 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência citada: STJ, Súmula 37; STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 326; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 30.03.2021 (Tema 929); STJ, AgRg no Resp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15.05.2014; TJSP, Apelação Cível 1020576-66.2022.8.26.0344, Rel. Alexandre David Malfatti, j. 15.01.2024; TJSP, Apelação Cível 1031287-18.2024.8.26.0003, Rel. Marco Fábio Morsello, j. 11.06.2025; TJSP, Apelação Cível 1003239-49.2025.8.26.0606, Rel. Thomaz Carvalhaes Ferreira, j. 27.02.2026.

VISTOS.

#### I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou procedentes os pedidos.

O juízo de origem reconheceu que a autora celebrou com o banco o contrato de empréstimo consignado nº 233704080 (72 parcelas de R\$ 376,81) e, posteriormente, o contrato nº 238086813 (72 parcelas de R\$ 354,90). Verificou que, embora o primeiro contrato tenha sido quitado mediante pagamento de boleto emitido pelo próprio banco (págs. 28 e 52), os descontos das parcelas de R\$ 376,81 prosseguiram indevidamente por cinco meses (maio a setembro/2022), pois a baixa no sistema do INSS só ocorreu em setembro de 2022. Quanto ao segundo contrato, o magistrado entendeu que prepostos do banco ofertaram, via WhatsApp, condições diversas das efetivamente formalizadas, 6 parcelas de R\$ 354,90 seguidas de 66 parcelas de R\$ 141,96, com "troco" de R\$ 1.000,00, ao passo que o contrato formalizado contemplou 72 parcelas iguais de R\$ 354,90 (pág. 59), em desconformidade com a oferta aceita pela consumidora, o que, nos termos do art. 30 do CDC e da Súmula 479 do STJ, vincula o fornecedor. Reconheceu a má-fé do banco, com aplicação da restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, CDC) e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00. Condenou o banco, ainda, a readequar o contrato nº 238086813 para cobrar R\$ 141,96 a partir da 7ª parcela, a restituir em dobro as cinco parcelas indevidas do contrato nº 233704080 e a restituir em dobro a diferença de R\$ 212,94/mês no contrato nº 238086813, a ser apurada em liquidação. Honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Sustenta a parte recorrente, em síntese: (i) houve cerceamento de defesa, pela ausência de perícia técnica nas conversas de WhatsApp e de juntada de extratos bancários; (ii) as mensagens não são autênticas nem foram realizadas por canal oficial do banco, não podendo prevalecer sobre o contrato eletrônico formalmente assinado; (iii) o art. 14, § 3º, II, do CDC, exclui a responsabilidade por fato de terceiro; (iv) eventual sobreposição de descontos decorre da dinâmica operacional do convênio de consignação (Lei nº 10.820/2003 e Res. CMN nº 4.841/2020), não configurando má-fé apta a ensejar restituição em dobro; e (v) não há dano

moral indenizável, pois a situação não ultrapassa o mero aborrecimento. Requer, em preliminar, a anulação da sentença por cerceamento de defesa e, no mérito, a improcedência total dos pedidos; subsidiariamente, o afastamento da restituição em dobro e a exclusão ou redução dos danos morais, com condenação da autora nas verbas de sucumbência e fixação de honorários recursais (art. 85, § 11, CPC).

Em contrarrazões, o polo apelado pugna pelo integral desprovimento do recurso, aduzindo: (i) o banco renunciou expressamente à produção de provas (págs. 140/141), operando-se a preclusão; (ii) os prepostos identificados nas conversas detinham acesso aos sistemas internos do banco e emitiam boletos, evidenciando vínculo com a instituição; (iii) a restituição em dobro é devida independentemente da comprovação de má-fé subjetiva, nos termos dos EREsp nº 1.413.542/RS e REsp nº 1.823.218/RS; e (iv) os danos morais estão configurados diante da vulnerabilidade da autora, idosa, que teve seu benefício previdenciário irregularmente onerado. Requer a manutenção integral da sentença.

É o relatório do essencial.

## II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação. O recurso comporta parcial acolhimento.

A controvérsia diz respeito: à validade das provas digitais (conversas via WhatsApp) como fundamento para vinculação contratual e responsabilização do banco apelante; à ocorrência de cerceamento de defesa por ausência de perícia técnica das referidas conversas e de juntada de extratos bancários; à regularidade da cobrança das parcelas do contrato nº 233704080 após a sua quitação; à adequação da restituição em dobro; e, por fim, ao *quantum* arbitrado a título de danos morais, impugnado como desproporcional.

A preliminar de cerceamento de defesa não comporta acolhimento. O juiz é o destinatário da prova e pode indeferir as que considera desnecessárias, nos termos do art. 370 do Código de Processo Civil.

O próprio banco apelante, quando instado pelo juízo a especificar as provas que pretendia produzir (pág. 137), declarou expressamente que já havia apresentado todas as provas por ocasião da contestação (pág. 140/141), não manifestando interesse na produção de novas provas. Operou-se, portanto, a preclusão consumativa, vedando-se ao recorrente alegar, em sede recursal, a necessidade de dilação probatória que ele mesmo dispensou.

Ademais, os extratos da conta corrente que a parte autora possui junto ao Banco do Brasil, referentes aos meses de abril de maio de 2022, foram juntados pela própria apelada (págs. 152/153). Rejeita-se, pois, a preliminar.

Nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo C. Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14, DJe 16/06/14).

Da análise dos autos depreende-se que o juízo de origem apreciou corretamente os elementos fáticos e jurídicos, dando a correta solução ao litígio, de forma que na essência a sentença deve ser mantida, comportando reparo tão somente quanto ao valor da indenização por danos morais.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).*”**

No que diz respeito à cobrança das parcelas do contrato nº 233704080 após a sua quitação, a prova documental dos autos é incontroversa: a própria preposta Laísa, identificando-se como coordenadora do Moisés, articulou junto à autora o pagamento do boleto de quitação da avença anterior (pág. 52), o qual foi pago em 06/05/2022 (pág. 28), com o respectivo comprovante encaminhado diretamente à preposta via WhatsApp (pág. 60). Não obstante, os descontos da parcela de R\$ 376,81 prosseguiram por cinco meses consecutivos em razão da demora do banco em promover a baixa no sistema do INSS, o que o polo apelante não consegue justificar de forma convincente.

Quanto ao contrato nº 238086813, a tese de que as conversas via WhatsApp não vinculariam o banco por ausência de canal oficial e de autenticação é absolutamente refutada pelo conteúdo das próprias mensagens.

O interlocutor Moisés Trindade, cujo número estava gravado no celular da autora como "OLÉ CONSIGNADO", assinou expressamente suas mensagens como **"correspondente autorizado e analista por Banco Santander"** (pág. 53), qualificação que, por si só, demonstra o vínculo representativo com a instituição financeira e afasta, de plano, a tese de fato de terceiro estranho à cadeia de fornecimento. Não se tratava, portanto, de interlocutor desconhecido ou sem ligação com o banco: tratava-se de correspondente bancário que se apresentava expressamente como autorizado pelo Banco Santander, na exata forma prevista pelo art. 34 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos e representantes autônomos.

A responsabilidade da instituição financeira é reforçada pelo fato de que Laísa, que se identificou como "supervisora" e "coordenadora do Moisés", detinha acesso pleno ao sistema interno do banco: foi ela quem solicitou o reenvio do link oficial de biometria facial da Olé Consignado, orientou a autora a copiar o link antes de acessá-lo para que ela mesma pudesse verificar sua autenticidade, acompanhou em tempo real a conclusão do processo de formalização e solicitou a emissão do boleto de quitação "pelo meu código no banco mesmo" (pág. 58). Essa cadeia de atos, somente possível a quem detém credenciais de acesso ao sistema bancário interno, demonstra, de forma inequívoca, o vínculo com a estrutura do banco ou de seus correspondentes autorizados, aplicando-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que *"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 oferta apresentada por Laísa em 18/04/2022 foi clara, específica e detalhada: comunicou à autora que, "devido a uma atualização das tabelas do banco", o contrato vigente seria readequado para **6 parcelas de R\$ 354,90 seguidas de 66 parcelas de R\$ 141,96, com total a ser pago de R\$ 11.498,76 e troco de R\$ 1.000,00** (pág. 56).

A autora, então, concluiu o processo de biometria facial em 26/04/2022, formalizando seu aceite. Contudo, ao receber o SMS do próprio banco em 29/04/2022, comunicando a aprovação do contrato nº 238086813 com **72 parcelas iguais de R\$ 354,90, totalizando R\$ 25.552,80**, a autora imediatamente confrontou a preposta com a discrepância, ao que esta respondeu, de forma evasiva e manifestamente enganosa: *"Esse SMS deve ter se direcionado errado, porque o contrato que eu te passei não constam essas informações"* (pág. 59). Tal resposta configura, de forma cristalina, tentativa deliberada de induzir a erro a consumidora, reforçando a má-fé objetiva da conduta do banco.

Nos termos do art. 30 do CDC, "toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado". A oferta enviada pela preposta Laísa, pelo número identificado como "OLÉ CONSIGNADO", era suficientemente precisa, com número de parcelas, valores e condições financeiras detalhadas, razão pela qual vinculou integralmente o fornecedor, sendo vedada sua negação posterior ao argumento de que o contrato eletrônico formalizado apresentava condições diversas. A prevalência do instrumento contratual sobre a oferta prévia, na hipótese em que esta é mais benéfica ao consumidor e foi por ele expressamente aceita, afrontaria a boa-fé objetiva e o princípio da confiança, pilares do microsistema consumerista (arts. 4º, III, e 6º, III e IV, do CDC).

No tocante à repetição do indébito, a Corte Especial do STJ definiu a questão no **EAREsp 600.663/RS**, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, Dje de **30.3.2021**, fixando a seguinte tese: ***"A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"***.

O art. 42, parágrafo único, do CDC, dispõe que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à 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. Ou seja, **demonstrado na relação de consumo o pagamento de cobrança indevida, a restituição do indébito dar-se-á em dobro, ressalvado se o fornecedor provar, no caso concreto, o engano justificável.**

A norma analisada não exige culpa, dolo ou má-fé do fornecedor, quando este cobra e recebe valor indevido do consumidor. Ao fornecedor, a imputação que se lhe faz a lei é objetiva, independentemente de culpa ou dolo. Assim, **a justificabilidade (ou legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade**, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva<sup>1</sup>.

**Ainda, sobre o engano justificável, colhe-se da doutrina:**

*“Para se eximir da pena terá o fornecedor (credor) que provar o engano justificável, e este só ocorre quando não houver dolo ou culpa. Não caracteriza engano justificável o erro de cálculo, falha na computação, mau funcionamento da máquina, demora do correio etc. (...) Por outro lado, se engano justificável é aquele que não decorre de dolo ou culpa, a situação se inverte porque, em se tratando de responsabilidade objetiva pela falha na atuação do fornecedor, a este cabe a comprovação de que não incorreu em imprudência, negligência, ou imperícia, isto é, que não agiu com culpa, interpretação esta que nos parece a única adequada aos objetivos da legislação declaradamente protetiva do consumidor.” (FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor – 6ª Edição 2022, 6. Ed., e-book, Rio de Janeiro: Atlas, 2022, págs.259/260).*

*“Na parte final do dispositivo, exclui-se a sanção civil correspondente à devolução em dobro em caso de “engano justificável”. Qual o significado? Não é qualquer engano que exclui a sanção. Deve ser justificável. O engano não justificável não afasta a sanção específica.*

<sup>1</sup> Informativo 803 de 12/03/2024 do E. STJ. Disponível em <[https://scon.stj.jus.br/docs\\_internet/informativos/download/SelecaoInformativos20251013144842404.pdf](https://scon.stj.jus.br/docs_internet/informativos/download/SelecaoInformativos20251013144842404.pdf)>. Acesso em 13/10/2025.

*Significa, a princípio, que as cobranças culposas também ensejam a devolução em dobro do valor cobrado. Portanto, tanto as cobranças culposas, como, por óbvio, as dolosas (com má-fé) atraem a sanção civil. (...) Não é justificativa – engano justificável – argumentar que foi falha do sistema de informática ou de terceiro (banco ou administradora de cartão de crédito). Cabe ao fornecedor, como profissional que é, cuidar para que nada disso ocorra. O engano justificável seria excepcionalmente admitido, quando houvesse ato infralegal – resolução de agência reguladora, por exemplo- determinando ou permitindo a cobrança. Também seria justificável se amparado em cláusula contratual com permissão da cobrança. Mas, mesmo nesta hipótese, não poderia ser cláusula com caráter abusivo já reconhecido pela jurisprudência. (BESSA, Leonardo Roscoe. Código de Defesa do Consumidor Comentado, 2. Ed., e-book, Rio de Janeiro: Forense, 2021, págs. 332/330).*

O engano justificável está afastado em ambas as frentes. Quanto ao contrato nº 233704080, a própria preposta Laísa recebeu o comprovante de pagamento do boleto de quitação diretamente via WhatsApp em 06/05/2022 (pág. 60), tendo sido ela mesma quem articulou o pagamento. Manter cinco meses de descontos sobre benefício previdenciário após ciência inequívoca da quitação não configura erro operacional escusável, configura negligência grave. Quanto ao contrato nº 238086813, a ausência de engano justificável é ainda mais evidente: quando confrontada pela autora com o SMS oficial do banco, que revelava condições inteiramente diversas das prometidas, a preposta respondeu de forma deliberadamente evasiva: *"Esse SMS deve ter se direcionado errado, porque o contrato que eu te passei não constam essas informações"* (pág. 59), numa tentativa ativa de ocultar a discrepância. Não há, portanto, qualquer divergência involuntária ou de boa-fé que autorize a aplicação da excludente legal, sendo de rigor a manutenção da restituição em dobro.

A indenização por danos morais é de rigor. A autora, pessoa idosa e beneficiária de previdência social, teve o seu benefício previdenciário, renda de natureza alimentar, essencial à sua subsistência, onerado durante meses por descontos duplos e irregulares, decorrentes de conduta enganosa e negligente da instituição financeira.

Sobre o tema e em conformidade com a melhor doutrina:

*“Para a obtenção da indenização pelo dano moral puro não se exige a comprovação dos reflexos patrimoniais” (Wladimir Valler, “A Reparação do Dano Moral no Direito Brasileiro”, 3ª ed., 1995, E.V. Editora Ltda., pág. 145).*

Extrai-se do seguinte e tradicional Enunciado:

**STJ Súmula nº 37: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”**

O arbitramento deve ser fundado na teoria do desestímulo e no princípio da razoabilidade (art. 944, CC):

*“Para se educar o ofensor no caso dos autos, qual seria a quantidade de moeda suficiente à reflexão que é um dos escopos da ordem indenizatória ? Além da imensa dificuldade de se conhecer a justa cifra, acresce que se estabelecida aleatoriamente, poderia representar um prêmio indevido ao ofendido, diante da possibilidade de lhe ser concedida importância que modificará totalmente suas condições normais de vida, indo a indenização muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado. Ao Juiz, pois, dentro da contida e prudente conduta, se incumbe a tarefa de encontrar valor, obediente às condições já explicadas, sem marcar qualquer dos litigantes pelo favorecimento ou desfavorecimento” (JTJ - LEX 142/104).*

Em suma, o reputa-se suficiente e adequado aos fins colimados o arbitramento indenizatório equivalente à quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante que se revela suficiente para compensar o abalo moral sofrido pela autora e exercer o necessário caráter pedagógico-punitivo sobre a instituição financeira, sem reciprocidade sucumbencial (Súmula 326, STJ).

Acrescento precedentes desta Corte:

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. CONSUMIDOR. OFERTA DE REFINANCIAMENTO DE DÉBITO. FORÇA VINCULANTE. INCIDÊNCIA DO ART. 30 DO CDC. Ação de obrigação de fazer visando o cumprimento de oferta de renegociação de dívida alegadamente realizada pela ré.**

***Sentença de improcedência. Recurso da autora. Informação prestada à autora de que, após a assinatura de termo de confissão de dívida, seria possível novo parcelamento, para que as parcelas do débito alcançassem R\$ 130,00. Ré que, em seu próprio site, veicula informações sobre o parcelamento de débitos de consumidores, ajustando-se referida oferta à pretensão inicial da autora. Uma vez descumprida a oferta pelo fornecedor, era direito da autora exigir o cumprimento forçado daquela obrigação. Observância dos artigos 4º, III, 6º, III e IV, 30 e 35 do CDC. Inexistência de mora da autora, que só surgirá se descumprida sua obrigação. Cumprimento da oferta determinado. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020576-66.2022.8.26.0344; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2024; Data de Registro: 15/01/2024)***

***AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS – Sentença de parcial procedência – Irresignação de ambas as partes – Refinanciamento de empréstimo consignado – Alegação de que o réu que ofereceu ao autor a portabilidade de crédito para a quitação de dois empréstimos consignados originariamente firmados com outras instituições financeiras, mediante a liberação de "troco" no valor de R\$ 3.074,00, sem alteração das condições de pagamento – Mensagens de texto e de áudio juntadas pelo autor e não impugnadas especificamente pelo réu que corroboram a narrativa da inicial – Descumprimento pelo réu – Com espreque na vulnerabilidade do consumidor e no princípio da vinculação do fornecedor, o réu deve cumprir a oferta inicialmente manifestada – Inteligência do art. 35, inc. I, do CDC – Hipótese, ademais, que versa sobre efetiva lesão ao arquétipo de direito geral da personalidade – Danos morais configurados – Montante arbitrado pelo duto juízo a quo, de R\$ 3.000,00, que não comporta redução ou majoração, diante das circunstâncias do caso concreto – Litigância de má-fé não configurada – Sentença mantida – Recursos desprovidos, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1031287-18.2024.8.26.0003; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025)***

**APELAÇÕES. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMOS CONTRATADOS MEDIANTE FRAUDE. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. PORTABILIDADE DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PARA CONTA DESCONHECIDA. NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPRÉSTIMOS E SEGURO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE. DANOS MORAIS BEM ARBITRADOS. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. IMPROVIMENTO DO APELO DO RÉU.**

**I. CASO EM EXAME.** Recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. A parte ré pugna pela reversão integral do julgado ou, ao menos, a redução do montante indenizatório; a parte autora requer o afastamento da compensação, a condenação à restituição em dobro, a majoração da indenização a título de danos morais e a expedição de ofícios para a suspensão imediata dos descontos.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.** Consiste em analisar (i) a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude bancária; (ii) a nulidade dos contratos e a compensação de valores; (iii) a repetição do indébito em dobro; (iv) a indenização por danos morais; (v) a necessidade de expedição de ofício ao INSS.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.** A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva, configurando fortuito interno inerente à atividade econômica. A prova dos autos não demonstra a regularidade das contratações digitais, evidenciando falha na prestação do serviço. A restituição em dobro independe de má-fé, bastando conduta contrária à boa-fé objetiva. A privação de verba alimentar de consumidor idoso e a necessidade de recorrer ao Judiciário configuram dano moral indenizável. O valor de R\$ 5.000,00 atende aos critérios de razoabilidade, proporcionalidade e finalidade pedagógica.

**IV. DISPOSITIVO E TESES.** Recurso do réu desprovido. Recurso do autor parcialmente provido. Teses de julgamento: 1. Fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias configuram fortuito interno. 2. A restituição em dobro do indébito prescinde de prova de má-fé do fornecedor. 3. A contratação digital exige mecanismos de segurança robustos além da biometria facial. Legislação Citada: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, art. 85, § 11, e art. 373, II; Lei Estadual nº 11.608/2003, art. 4º, § 2º. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, Tema 929; STJ, EREsp 1.413.542/RS; STJ, EAREsp 676.608/RS; STJ, EAREsp 600.663/RS.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*TJSP, Apelação Cível 1003395-86.2025.8.26.0428, Rel. Gustavo Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 04/02/2026. (TJSP; Apelação Cível 1003239-49.2025.8.26.0606; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Suzano - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026)*

Ante o exposto, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso tão somente para reduzir o valor fixado a título de indenização por danos morais ao montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizável deste arbitramento (Súmula 362, STJ), mantida a r. sentença no restante.

Sem majoração dos honorários sucumbenciais, ante a parcial procedência do recurso, nos termos do Tema Repetitivo 1.059/STJ.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

Relator