



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000162534

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001334-08.2023.8.26.0338, da Comarca de Mairiporã, em que é apelante MARIA APARECIDA DA SILVA, é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso com determinação e observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 2 de março de 2026.

ACHILE ALESINA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 40.511

Comarca: Mairiporã – 1ª Vara

Apelante: Maria Aparecida da Silva

Apelado: Banco Pan S/A

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE CONTRATUAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. RECURSO PROVIDO, COM DETERMINAÇÃO E OBSERVAÇÃO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e danos morais. A autora, beneficiária do INSS, recebeu valores indevidos em sua conta bancária e verificou a realização de empréstimos consignados não autorizados. Requereu a nulidade dos contratos e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a validade dos contratos de empréstimo consignado e a responsabilidade do réu por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A autora declarou na inicial a intenção de contratar tão somente o cartão de crédito consignado e encaminhou os documentos pertinentes e a biometria facial ao preposto do réu via aplicativo WhatsApp.

4. Não houve comprovação da regularidade dos contratos de empréstimo consignado (nº 368691056, nº 368691559 e nº 368692077), ônus do qual o réu não se desincumbiu. Fortes indícios de fraude constatados tendo em vista que todos os contratos foram realizados na mesma data, no mesmo horário, com a mesma selfie e mesma foto do documento pessoal da autora.

5. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas no âmbito de suas atividades bancárias está consolidada na jurisprudência (Súmula nº 479 do STJ). A falha na prestação de serviço consiste nos descontos no benefício previdenciário da autora em razão dos contratos fraudados.

6. Diante da ausência de prova da regularidade dos negócios jurídicos, de rigor a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo consignado nº 368691056, nº 368691559 e nº

368692077, bem como a condenação do réu a restituir em dobro as respectivas parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário da autora.

8. A restituição em dobro se justifica diante da aplicação do atual entendimento do STJ. Desnecessidade de comprovação de má-fé para restituição de valores em dobro. Ausência de comprovação de erro justificável pelo fornecedor de serviços. Cobrança indevida que ofende a boa-fé objetiva. Restituição em dobro que deve ser aplicada ao caso.

9. DANO MORAL. O dano moral configura-se pelo desvio produtivo da consumidora, que foi compelida a despende tempo e esforço para solucionar problema decorrente de falha na prestação do serviço pelo réu. Além disso, restou demonstrado nos autos que a autora tentou efetuar a devolução dos valores disponibilizados em sua conta bancária ao réu (fls. 25/45), bem como requereu a autorização judicial para promover a devolução dos valores creditados em sua conta bancária relativos aos contratos impugnados, conforme item "c" dos pedidos da exordial (fls. 18), a reforçar a ausência de vontade de contrair qualquer mútuo junto ao réu. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se mostra adequado e proporcional à gravidade da lesão e à capacidade econômica das partes.

10. Cabe deixar expressa a possibilidade de compensação, uma vez constatados créditos e débitos simultâneos entre as partes, devendo as provas e os cálculos serem realizados e apurados em fase de liquidação da sentença. A adoção de entendimento contrário a esse implicaria enriquecimento ilícito, o que é vedado pelo ordenamento jurídico.

11. Em fase de cumprimento de sentença, os cálculos deverão considerar os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de 1% ao mês, até 28/08/2024 (art. 5º, II da Lei nº 14.905/2024). A partir de 29/08/2024, incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal.

12. Sucumbência revista.

IV. Dispositivo e Tese

13. Recurso provido, com determinação e observação.

Legislação Citada: CDC, art. 6º, VIII; CPC, art. 373, II; CC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 42.

Jurisprudência Citada:

TJ-SP, Apelação Cível 1004642-10.2021.8.26.0019, Rel.
Hélio Nogueira, j. 11/02/2022.

TJSP, Apelação Cível 1000278-28.2022.8.26.0417, Rel.
Ramon Mateo Júnior, j. 01/03/2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. sentença de fls. 301/308, proferida pelo MM. Juiz de Direito Dr. Cristiano César Ceolin da 1ª Vara da Comarca de Mairiporã, que nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e danos morais, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre a autora pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e danos morais ajuizada por Maria Aparecida da Silva contra Banco Pan S/A.

Narra a inicial que a autora é beneficiária do INSS e recebeu uma ligação telefônica do nº (48) 8836-8874 de preposta do réu informando que estava disponível um cartão de crédito e perguntando se havia interesse em contratar esse serviço.

Alega a autora que interessada na proposta concordou com a contratação do serviço de cartão de crédito.

Afirma que em 05/01/2023 notou que em sua conta bancária havia recebido dois TED's um no valor de R\$ 15.464,89 e outro no valor de R\$ 15.282,51 e em 06/01/2023 recebeu outros dois TED's, um no valor de R\$ 3.486,00 e outro no valor de R\$ 15.439,60, totalizando R\$ 49.673,00.

Aduz que referidos valores foram depositados em sua conta bancária de forma indevida.

Relata haver verificado em seu histórico do INSS a realização de três empréstimos consignados de forma indevida nº 368691056-7; nº 368691559-0 e nº 368692077-2 aos quais jamais aderiu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Informa haver relatado o caso ao Procon, porém, não houve solução do impasse.

Sofreu danos morais.

Requer, liminarmente, a suspensão dos descontos no benefício previdenciário da autora referente aos contratos impugnados e a autorização judicial para realizar o depósito do valor. Requer, ainda, a declaração de nulidade dos contratos impugnados e a condenação do réu a restituir em dobro os valores indevidamente descontados e a pagar o valor de R\$ 40.000,00 a título de danos morais.

Às fls. 75/77 foram deferidos os benefícios da gratuidade judiciária à autora e concedida a liminar.

Citado (fls. 85), o réu apresentou contestação às fls. 156/165 arguindo preliminarmente, falta de interesse de agir.

No mérito, alega, em síntese, que os contratos de empréstimo consignado foram regularmente formalizados entre as partes, em ambiente digital, assinados mediante biometria facial.

Aduz que foram disponibilizados valores à autora.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência dos pedidos.

Sobreveio réplica às fls. 235/246.

Instadas a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 247/249), as partes requereram a produção de prova oral (fls. 253 e 254/257).

A audiência de tentativa de conciliação restou infrutífera (fls. 295/296).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 301/308 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso da autora às fls. 314/325.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suas razões, argui, preliminarmente, nulidade da sentença por erro de julgamento.

No mérito, alega, em síntese, a existência de fraude contratual, vez que a liberação dos numerários está travestida de operação não contratada.

Aduz que jamais solicitou o empréstimo consignado e que o crédito de R\$ 49.673,00 foi totalmente inesperado.

Afirma haver solicitado ao réu, boleto para devolução dos valores e não houve resposta.

Defende a inexistência de manifestação de vontade válida.

Sustenta que estão presentes os requisitos caracterizadores do dano moral.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 336/343.

É a síntese do necessário.

De início, insta ponderar que ao caso se aplica o Código de Defesa do Consumidor, evidenciada a relação de consumo entre as partes.

E por esse viés, cabe ao réu comprovar os fatos desconstitutivos do direito da autora, a teor do art. 6º, VIII do CDC.

Na presente hipótese, pretende a autora a declaração de nulidade dos contratos de empréstimos consignados, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

A autora impugna as seguintes contratações:

- nº 368691056-7, inserido em 05/01/2023, valor de R\$ 35.616,00, valor liberado de R\$ 15.453,19 a ser pago em 84 parcelas de R\$ 424,00;

- nº 368691559-0, inserido em 05/01/2023, valor de R\$ 35.196,00, valor liberado de R\$ 15.270,96 a ser pago em 84 parcelas de R\$ 419,00;

- nº 368692077-2, inserido em 05/01/2023, valor de R\$ 35.532,00, valor liberado de R\$ 15.416,73 a ser pago em 84 parcelas de R\$ 423,00.

Afirma que sua intenção era contratar tão somente o produto que lhe foi ofertado, qual seja: Contrato de cartão de crédito consignado nº nº 768692404-9.

Com a inicial, a autora adunou *Prints* de mensagens encaminhadas pelas partes pelo aplicativo Whatsapp (fls. 25/45), Contrato de cartão de crédito consignado nº 768692404-9 (fls. 46/59); Histórico de créditos do INSS (fls. 60/62); Histórico de Empréstimo Consignado (fls. 63/65); Boletim de Ocorrência nº AU6871-1/2023 (fls. 66/67) e Termo de notificação do Procon (fls. 68/73).

A autora também requereu a autorização judicial para promover a devolução dos valores creditados em sua conta bancária relativos aos contratos impugnados que totalizam R\$ 46.140,88, conforme item "c" dos pedidos da exordial (fls. 18).

Nesse contexto, como dito, tratando-se de relação de consumo, caberia ao réu a prova de que a autora anuiu às contratações que deram origem aos descontos impugnados, a teor do art. 373, II do CPC, o que de fato não ocorreu.

O réu, com sua defesa, colacionou os seguintes documentos: Cédula de Crédito Bancário nº 368691056 (fls. 166/178); Cédula de Crédito Bancário nº 368691559 (fls. 179/191); Cédula de Crédito Bancário nº 368692077 (fls. 192/204), todas assinadas digitalmente, mediante *selfie* pela autora, além de Recibos de transferência (fls. 205/210)

Com efeito, todos os contratos foram assinados mediante biometria facial pela autora.

Contudo, deduz-se das mensagens de fls. 25/45 que a

autora encaminhou seus documentos e efetivou a biometria facial exclusivamente para a realização do contrato de cartão de crédito consignado nº 768692404-9 e **quanto a este mútuo, restou inconteste a vontade expressa da demandante.**

Às fls. 29 observa-se que foi enviada à autora tão somente a cópia em PDF do contrato nº 768692404_230104_152928 correspondente ao mesmo documento de fls. 46/59 que se trata de "Termo de Adesão ao Cartão Consignado" em que consta a liberação do valor de saque de R\$ 3.486,00.

E nas mensagens não há qualquer menção sobre os demais contratos de empréstimo consignados, salvo a solicitação de boleto para a devolução dos montantes a eles relativos.

Ademais, observa-se que todos os contratos de empréstimo consignado foram realizados **na mesma data, em 04/01/2023, no mesmo horário, às 15:21 horas e com a mesma selfie da autora** (fls. 166 – nº 368691056), (fls. 179 – nº 368691559) e (fls. 192 – nº 368692077).

De se notar também que as fotos do documento pessoal da autora são exatamente as mesmas em todos os contratos.

Tudo a revelar fortes indícios de fraude contratual perpetrada pelo preposto do réu.

Ora, como pode a autora, hipossuficiente em termos de conhecimento técnico, assinar simultaneamente contratos de um produto que não pretendia adquirir.

Não bastasse, os documentos apresentados pelo réu foram produzidos unilateralmente e não demonstram a legítima declaração de vontade de adesão ao contratos de empréstimo consignado, a fim de autorizar as respectivas cobranças.

Portanto, na presente hipótese, a simples juntada de documento com biometria facial, não valida as assertivas do réu, eis que não há prova de que foram produzidas com o propósito específico de autenticar os negócios jurídicos impugnados pela autora.

Ao contrário, restou claro do conjunto probatório que a autora foi induzida a erro, ao acreditar que estava apenas contratando o cartão de crédito consignado, de forma que o vício de consentimento restou constatado quanto aos demais contratos questionados.

Por tais razões, não há comprovação de que houve aceite dos termos e condições dos negócios jurídicos impugnados (nº 368691056, nº 368691559 e nº 368692077).

E, repita-se, em se tratando de relação de consumo (Súmula nº 297 do STJ) cabia à instituição financeira ré a comprovação da regularidade das contratações, o que não restou evidenciado nos autos.

Não obstante a instituição financeira alegue que as contratações se deram mediante fatores de segurança, não se verifica, nesses autos, qualquer prova cabal nesse sentido, notadamente, diante da repetição de biometria facial, documentos, data e hora.

Como dito, da análise do conjunto probatório, não se vislumbra qualquer confissão da autora que fosse capaz de demonstrar que a própria teria realizado as contratações impugnadas.

Frisa-se que a autora, desde o primeiro momento, ressaltou que não contratou qualquer dos empréstimos consignado (nº 368691056, nº 368691559 e nº 368692077) junto à instituição financeira ré e que sua intenção era adquirir o serviço de cartão de crédito (fls. 02).

E não cabe à consumidora comprovar que não realizou os contratos contestados, até porque se trata de prova negativa.

Nessa exata ordem das ideias, cabia ao réu, que possui todo o aparato de validação de identidade, mediante fatores de segurança a seu dispor, a prova da regularidade das contratações, (CDC, art. 6º, VIII e CPC, art. 373, II), ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.

O réu certamente teve a oportunidade de comprovar a higidez das contratações, sendo de seu maior interesse a desconstituir o direito da autora.

Contudo, não encartou qualquer contraprova apta a infirmar

as alegações da consumidora, notadamente pelas condições atípicas em que as avenças foram realizadas (mesma data, mesmo horário, mesma selfie, mesmo documento pessoal).

Dessa forma, no caso em apreço, não restou demonstrada a higidez dos contratos de empréstimo consignado nº 368691056, nº 368691559 e nº 368692077.

Nesse sentido, colaciona-se entendimentos deste E. Tribunal de Justiça:

“Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexigibilidade c .c. Anulatória de Contrato de Empréstimo. Sentença de procedência dos pedidos. Inconformismo. Refinanciamento não reconhecido pelo autor. Impossibilidade de se atribuir a ele o ônus de provar que não refinanciou seu empréstimo junto à ré. Prova negativa, conhecida pela doutrina e jurisprudência como "prova diabólica", inadmissível em nosso ordenamento jurídico. Requerida que tinha o ônus de provar referida renegociação, nos moldes do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, não se desincumbindo dele, todavia. Manutenção da declaração de inexigibilidade e nulidade do contrato nº 32000810360. Ocorrência de fraude na qual houve contratação não autorizada pelo requerente, por flagrante falha nos serviços internos da instituição financeira. Dano moral. Ocorrência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Violação a direito da personalidade. Artigo 5º, X, da Constituição Federal. "Quantum" indenizatório. Redução para R\$ 5.000,00. Quantia que melhor atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Correção monetária. Marco inicial fixado a partir do novo arbitramento no acórdão. Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Termo "a quo" de incidência de juros de mora mantido a partir da citação, com base no artigo 405 do Código Civil. Sentença inalterada. Prequestionamento. Previsão legal. Artigo 1.025 do Código de Processo Civil. Expediente, todavia, prejudicado, pois analisados todos os temas relativos à controvérsia apresentada. Recurso não provido, com majoração da verba honorária de sucumbência". (TJ-SP - AC: 10046421020218260019 SP 1004642-10.2021.8.26.0019, Relator: Hélio Nogueira, Data de Julgamento: 11/02/2022, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/02/2022).

E o entendimento desta C. Câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Prestação de serviços bancários – Realização de três empréstimos na conta

corrente da autora sem sua autorização ou conhecimento, transferindo para outra conta o produto das transações havidas – Parcial procedência para: a) declarar a inexistência das relações jurídicas existentes entre as partes e apontadas na exordial; e b) condenar a ré a restituir, de forma simples, os valores eventualmente descontados nos proventos da autora, que serão corrigidos monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data de cada desconto e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, tornando definitiva a tutela de urgência – Apelo do requerido – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do CDC – Aplicação da Súmula 479 do STJ, por ser risco da atividade bancária – Defesa fundamentada na assertiva de que a autora teria utilizado senha pessoal e token na operação, o que afastaria a responsabilidade objetiva do banco – Inocorrência – Ausência de demonstração a esse respeito por parte do réu, que tinha o ônus dessa prova, nos termos dos artigos 6º, VIII, do CDC e 373, II, do CPC – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1000278-28.2022.8.26.0417; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 3ª Vara; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 01/03/2023)(g.n.).

Portanto, não sendo comprovada a regularidade dos negócios jurídicos, de rigor a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo consignado nº 368691056, nº 368691559 e nº 368692077, bem como a condenação do réu a restituir em dobro as respectivas parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário da autora.

Insta ponderar que a restituição em dobro deve ser aplicada independentemente da natureza do ato volitivo do fornecedor de serviços no momento da contratação.

Em outras palavras, é desnecessária a comprovação da má-fé, bastando que a conduta seja contrária à boa-fé objetiva.

Na realidade, há de se convir que impor ao consumidor a prova da existência de má-fé como condição permissiva da devolução em dobro era e é algo impossível e dificultoso, por ser ele a parte mais vulnerável da relação jurídica.

Aliás, essa é, senão, a literalidade do art. 42 do CDC:

"Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de

constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. 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." (g.n.).

Dito isso, cabe ao fornecedor de serviços a comprovação de erro justificável a fim de ser afastada a forma dobrada, ônus que o réu não se desincumbiu (art. 373, II do CPC).

Fundamento esse inaplicável ao caso concreto, ante a declaração de nulidade dos negócios jurídicos firmados entre as partes e os descontos indevidos no benefício previdenciário da autora.

Ademais, a Primeira Turma do STJ já vinha decidindo nesse sentido, conforme precedentes a seguir reproduzidos:

"PROCESSUAL CIVIL. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. PRAZO PRESCRICIONAL. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. TARIFA DE ÁGUA E ESGOTO. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. CDC. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ. 1. A solução integral da controvérsia, com fundamento suficiente, não caracteriza ofensa ao art. 535 do CPC. 2. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.113.403/RJ, Relator Ministro Teori Albino Zavascki (DJe 15/9/2009), sujeito à sistemática do artigo 543-C do CPC, fixou o entendimento de que a ação de repetição de indébito referente às tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional geral estabelecido no Código Civil. Nos termos do CC/1916, tal prazo é de 20 anos, ou de 10 anos, conforme previsto no CC/2002. 3. O Superior Tribunal de Justiça possui firme jurisprudência no sentido de não configurar erro justificável a cobrança de tarifa de esgoto por serviço não prestado pela concessionária de serviço público (no caso dos autos, constatou-se que inexistia rede coletora de esgoto da Casan no local), razão pela qual os valores indevidamente cobrados do usuário devem ser restituídos em dobro, conforme determina o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Recurso Especial de Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN não provido. Recurso Especial da União provido." (REsp 1571393 / SC RECURSO ESPECIAL 2015/0306066-0, Ministro HERMAN BENJAMIN, j. 23/02/2016).

"ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ. 1. 'O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em

dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos' (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013). 2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento." (AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013).

E, apenas a título argumentativo, a matéria foi decidida, e em boa hora, recentemente, em recurso repetitivo EAREsp nº 676.608/RS, onde, por unanimidade, para efeitos do art. 1.040 CPC (recurso repetitivo), pacificou a controvérsia sobre a possibilidade da restituição na forma dobrada:

"EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO." (EAREsp 676608 / RS, Relator(a) Ministro OG FERNANDES, Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento: 21/10/2020, Data da Publicação: DJe 30/03/2021) (g.n.).

Reitera-se, a má-fé não é requisito para determinar a restituição de valores em dobro.

Por tais razões, a restituição deve se dar na forma dobrada.

Recurso provido.

Do Dano Moral

No caso em apreço, restou caracterizada a falha na prestação do serviço por parte do réu, consistente na realização de contratos de empréstimo consignado, mediante fraude.

O transtorno sofrido pela autora, em razão das operações financeiras fraudulentas em seu nome, extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Ademais, restou demonstrado nos autos que a autora tentou efetuar a devolução dos valores disponibilizados em sua conta bancária ao réu (fls. 25/45), bem como **requereu a autorização judicial para promover a devolução dos valores creditados em sua conta bancária relativos aos contratos impugnados que totalizam R\$ 49.673,00, conforme item "c" dos pedidos da exordial (fls. 18).**

Assim, restou comprovado nos autos que a autora tentou solucionar a questão de forma extrajudicial junto/à Instituição Financeira ré restando caracterizado dessa forma, o desvio produtivo do consumidor.

Indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável. Nas palavras do autor:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).

Vem entendendo o E. STJ que:

“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos

fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018).

Outros julgados, no mesmo sentido: AREsp nº 1.241.259-SP, ARESp nº 1.132.985/SP, RESp nº 1.634.851/SP.

Assim, resta evidente a responsabilidade do réu com relação aos danos morais sofridos pela autora, vez que os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia que a autora vivenciou em razão dos descontos indevidos em seu benefício previdenciário decorrentes de contratos fraudulentos, caracterizando assim, a indenização moral.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso de indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Desta feita, a reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente.

Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso concreto, a indenização por danos morais deve ser fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se mostra adequada e em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Tal quantia atende aos princípios do lenitivo à vítima e do desestímulo ao ofensor e não representa empobrecimento do réu e nem enriquecimento sem causa do autor.

Destaca-se, ainda, que o *“quantum”* encontra-se dentro dos parâmetros de valores arbitrados por esta E. Corte em casos semelhantes:

"FRAUDE BANCÁRIA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos patrimonial e moral julgada parcialmente procedente para declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 118977999 bem como a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes; condenar o réu a restituir os valores descontados da conta do autor e a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), autorizada a compensação desses valores com o acréscimo patrimonial obtido pelo autor após as operações fraudulentas (R\$ 18.786,11, dezoito mil, setecentos e oitenta e seis reais e onze centavos), assim como a cobrança, pelo réu, do montante residual nas vias adequadas. Transações discutidas que fogem do perfil financeiro do consumidor a evidenciar má prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano moral configurado "in re ipsa" ante débitos indevidos da conta do recorrente. "Quantum" fixado pelo juízo de origem que é mantido pois observadas as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e equidade. Apelo não provido." (TJSP; Apelação Cível 1061777-21.2022.8.26.0576; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024) (g.n.).

"Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Ação movida por correntista de instituição financeira, que ao se dirigir a caixa eletrônico localizado no interior de supermercado, foi ludibriado pela atuação de terceiros que aplicaram o golpe da troca de cartões. Valores sacados de sua conta e transações feitas através do cartão de crédito. Restituição daqueles. Transações via cartão de crédito não estornadas. Sentença de procedência em parte. Restituição de valores e indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Irresignação das partes. Acolhimento do apelo do autor para majorar a indenização para R\$ 10.000,00, aquém do pretendido. Conduta contraditória do réu. Golpe que não se controverte. Comunicação que deveria ensejar a adoção de procedimentos de segurança visando impedir novas transações fraudulentas. Falha de segurança no serviço prestado. O fato de o caixa eletrônico estar fora de agência não isenta o Banco de responsabilidade. Risco da atividade. Fortuito interno. Súmula nº 479 do STJ. Precedentes inclusive desta Câmara. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Recurso do autor parcialmente provido e desprovido o recurso do réu." (TJSP; Apelação Cível 1000576-27.2023.8.26.0565; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024) (g.n.).

Assim, deve ser fixada a verba indenizatória na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil), com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a contar do desembolso, por se tratar de responsabilidade extracontratual.

A **compensação de valores** há de ser observada em fase de cumprimento de sentença.

Isso porque a compensação independe de autorização judicial, pois se trata de norma de ordem pública insculpida no art. 368 do CC, cuja aplicação independe da vontade das partes, sendo prioritária e somente afastada em caso de acordo de vontades.

Segundo a doutrina, a compensação pode ser: a) legal (aquela que independe da vontade das partes, produzindo efeitos por si mesmo); b) convencional (aquela na qual as partes manifestam a vontade, ainda que relevando algum requisito essencial).

Conforme ensina Carlos Roberto Gonçalves (Direito Civil Brasileiro, v. 2, Teoria Geral das Obrigações, 2017, Saraiva, São Paulo):

"(...) a compensação visa a eliminar a circulação inútil de moeda, evitando duplo pagamento. Significa a aplicação do princípio da economia política que exige que as trocas sejam feitas com a menor circulação possível de moeda. Prescindindo de dois atos de cumprimento perfeitamente dispensáveis, constitui efetivamente o processo mais rápido de regularizar a situação entre credores recíprocos. É essa a vantagem prática, no dizer de Antunes Varela".

Nos ensinamentos reproduzidos por Carlos Roberto Gonçalves está o escólio de Washington de Barros Monteiro, para quem a compensação evita o risco de insolvência do credor que foi pago, em prejuízo do outro, obtendo-se sensível economia de tempo e dinheiro despendidos com o pagamento de dívidas antagônicas.

Na presente hipótese, restou incontroverso que foram disponibilizados valores na conta bancária da autora, relativos aos contratos nº 368691056, nº 368691559 e nº 368692077, que totalizam R\$ 46.140,88.

De outro lado, o banco réu foi condenado a restituir em dobro os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora referentes aos mesmos contratos e a pagar o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais.

Com base nisso, é o caso de deixar expressa a possibilidade de compensação, uma vez constatados créditos e débitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simultâneos entre as partes, devendo as provas e os cálculos serem realizados e apurados **em fase de liquidação da sentença**.

A adoção de entendimento contrário a esse implicaria enriquecimento ilícito, o que é vedado pelo ordenamento jurídico.

Determinação registrada.

Observa-se, ainda, que os cálculos, em fase de cumprimento de sentença, deverão considerar os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de 1% ao mês, **até 28/08/2024** (art. 5º, II da Lei nº 14.905/2024).

A partir de 29/08/2024, incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal.

Por fim, a sucumbência deve ser revista.

Deverá o réu arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Em harmonia **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, com observação e determinação.

ACHILE ALESINA

Relator