



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000023925**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001402-33.2024.8.26.0334, da Comarca de Macaúbal, em que é apelante APARECIDA DONIZETE MACHADO EVANGELISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DAYCOVAL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E JORGE TOSTA.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

**SERGIO GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO 1001402-33.2024.8.26.0334**

**ORIGEM: MACAUBAL**

**APELANTE: APARECIDA DONIZETE MACHADO EVANGELISTA**

**APELADO: BANCO BMG S/A**

**VOTO 59263**

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) - "GOLPE DO CORRESPONDENTE BANCÁRIO" - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO DA AUTORA.

1. CASO CONCRETO - Consumidora assevera não ter celebrado os três contratos de cartão de crédito junto à instituição bancária, todos no mesmo valor e datados do mesmo dia - Alegação de fraude e vício de consentimento - Argumentos atinentes à irregularidade na atuação do correspondente bancário, à indevida disponibilização de valores em conta e aos descontos não autorizados em benefício previdenciário - Entendimento do d. Juízo de que o banco provou a regularidade das contratações.

2. MÉRITO.

2.1. CONTRATAÇÃO - Relação de consumo - Autora negou veementemente a contratação e o uso dos três cartões de crédito com reserva de margem consignável - Demanda proposta em menos de um mês após o ocorrido - Hipossuficiência da consumidora, que inclusive é pessoa com deficiência visual parcial - Peculiaridades do caso concreto que denotam contexto suspeito, tratando-se de três contratações idênticas ocorridas num mesmo dia, por intermédio do mesmo correspondente bancário - Autora induzida a erro - Embora não se tenha verificado irregularidade formal nos contratos (o que foi constatado por perícia), era ônus do fornecedor demonstrar a efetiva existência de livre manifestação de vontade da autora no sentido da adesão aos três mútuos questionados - Narrativa da consumidora concernente ao vício de consentimento que se mostra verossímil e encontra amparo no contexto fático retratado pelos documentos, não esclarecido minimamente pela instituição bancária - Constatada a irregularidade nas contratações - Instituição bancária que adotou método comercial abusivo e desleal (artigo 6º, IV, CDC), ofertando crédito mediante ardil em face da consumidora idosa, enferma e vulnerável (artigo 54-C, IV, do CDC) - Contratos que devem ser declarados nulos, por vício de vontade no momento de sua formulação - Jurisprudência.

2.2. RESPONSABILIDADE - Deveres de segurança e boa-fé - Instituição bancária é objetivamente responsável pelas condutas dos correspondentes que escolhe para atuar em seu nome, aos quais é franqueado livre acesso às informações bancárias e pessoais dos consumidores - Resolução nº 3954/2011 do BCB a dispor que o banco assume "inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado" (artigo 2º) e tem o dever de fiscalizar suas condutas e práticas (artigo 4º) - Requerido que permitiu a contratação dos empréstimos em contexto nitidamente irregular, contrariamente à vontade real da consumidora - Risco da atividade - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ.

2.3. DANOS MATERIAIS - Devida a restituição dos valores

indevidamente desfalcados mensalmente do benefício previdenciário da autora - Correção monetária de cada pagamento e juros de mora a partir da data das contratações irregulares - Restituição em dobro - Cabimento - Conduta da requerida que não representou engano justificável, configurando, ao contrário, violação à boa-fé objetiva - EAREsp 676.608/RS - Compensação de valores desnecessária, já que a autora depositou nos autos o importe recebido indevidamente.

2.4. DANOS MORAIS - Situação que extrapolou o mero dissabor cotidiano, violando os princípios da probidade, boa-fé e confiança (artigos 113 e 422 do Código Civil), bem como os deveres dele decorrentes - Método irregular de captação de clientela, praticado pelo correspondente bancário no interesse do banco - Situação que causou sensações de impotência e frustração à autora, pessoa idosa, com deficiência e de baixa renda, além de prejudicar seu planejamento financeiro - Reparação moral devida - Jurisprudência - Reforço do vetor preventivo dessa modalidade de condenação - “Quantum” indenizatório arbitrado em R\$ 10.000,00, dadas as peculiaridades do caso concreto - Gravidade da conduta do banco - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

3. DISPOSITIVO - Sentença reformada - Ação julgada procedente - Instituição bancária condenada no ônus da sucumbência.

RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **APARECIDA DONIZETE MACHADO EVANGELISTA** contra a r. sentença de fls. 639/644, cujo relatório se adota em complemento, em que julgada improcedente a ação proposta em face de **BANCO BMG S/A**.

Alega a autora, em síntese, que: foi vítima de fraude praticada pelo correspondente bancário da instituição requerida; teve sua biometria capturada sem seu consentimento para a realização das contratações; ficou demonstrada a irregularidade dos contratos, que independe da mera regularidade formal reconhecida em primeiro grau; não houve consentimento válido a amparar as contratações; é consumidora hiper vulnerável, por ser idosa e possuir deficiência visual parcial; o banco não atuou com os deveres de cuidado dele exigíveis e sua responsabilidade é objetiva em razão da falha no dever de segurança e na atuação irregular de seu correspondente bancário; os contratos devem ser declarados nulos, ensejando a condenação da requerida ao ressarcimento de valores e ao pagamento de danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.



## É O RELATÓRIO.

O caso *sub judice* apresenta significativo grau de complexidade, sendo necessário maior aprofundamento em relação às circunstâncias fáticas e aos argumentos das partes, a fim de se produzir efetiva justiça à lide posta.

A autora ingressou com a ação em face da instituição bancária alegando desconhecer as contratações de 3 cartões de crédito consignados celebrados no mesmo dia pela requerida; aduziu ter sido vítima de fraude praticada por correspondente bancário, aproveitando-se de sua cegueira parcial e de sua confiança por meio de ligação via Whatsapp, não havendo legítima declaração de vontade a embasar as contratações.

Postulou, ao final, a inversão do ônus da prova e o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco pelo ocorrido, bem como o ressarcimento dos valores descontados do benefício previdenciário e a condenação por danos morais.

O banco apresentou contestação defendendo a regularidade das contratações, aduzindo que foram realizadas por meio de aplicativo, com validação por biometria facial, inexistindo qualquer irregularidade a ser reconhecida.

Após a réplica, foi proferida a r. sentença, a qual, respeitados os argumentos deduzidos pelo d. Juízo *a quo*, deve ser desconstituída, como se verá.

Em primeiro lugar, deve ser ressaltado que a relação entre as partes é de consumo, nos moldes já consolidados na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

De tal forma, havendo verossimilhança na narrativa inicial (inciso VIII do artigo 6º do CDC), competia à instituição bancária – fornecedora que detém a expertise técnica, os bancos de dados e as informações documentais necessárias – comprovar a existência e a validade das relações contratuais

impugnadas.

A existência dos contratos é incontroversa e restou comprovada às fls. 170/175 (contrato 52-3032072/24), 200/205 (contrato 53-3032073/24) e 230/235 (contrato 53-3032089/24). No mais, a regularidade formal dos contratos também não se discute, em especial porque objeto de perícia (fls. 597 e seguintes).

O que se discute no processo, em verdade, é a legalidade das contratações nos moldes em que ocorreram.

Nota-se que, além de ter negado veementemente as contratações na exordial, a autora consignou em sua réplica (fls. 301/302) que, a tomar ciência do conteúdo da contestação, “*chegou a ficar emocionada, pois lembrou que no dia da captura dessa foto, a própria recebeu uma ligação via vídeo pelo WhatsApp de uma correspondente bancária oferecendo os cartões aqui discutidos*” (fls. 301).

Ainda, asseverou que “*informou [à atendente] que não tinha vontade de contratar*”, mas que a correspondente passou a conversar com ela, “*falando da sua vida pessoal e perguntando da vida da autora*”, até que pediu que a autora retirasse seus óculos, questionando detalhes sobre sua condição de cegueira parcial.

Afirmou ter concluído que, nesse momento, a intermediária capturou uma foto sua, que teria sido utilizada para concretizar as operações discutidas nesta ação, insistindo na tese de que foi vítima de um golpe – prática que seria reiterada por intermediários da instituição bancária requerida, conforme buscas na internet.

Postulou, então, o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição bancária pelo ocorrido.

Vale ressaltar que tais esclarecimentos sobre o contexto fático não foram, em momento algum, esclarecidos ou impugnados pela instituição



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancária.

Ou seja, restou evidenciado que o correspondente bancário da requerida adotou método comercial abusivo e desleal. Tal conduta, além de violadora da boa-fé objetiva e dos demais princípios que norteiam as relações civis em geral, é vedada especificamente pela legislação consumerista, que prevê ser um direito básico do consumidor a proteção contra tais práticas (inciso IV do artigo 6º do CDC) e veda o assédio ao consumidor, notadamente quando se tratar de pessoa idosa, doente ou em estado de vulnerabilidade (artigo 54-C do CDC) – como é o caso da autora.

Por razões que não explicou nos autos, como lhe incumbia por força do inciso II do artigo 373 do Código de Processo Civil, a requerida permitiu que seu correspondente bancário realizasse, irregularmente, 3 contratações praticamente idênticas, em um mesmo dia (30/11/2024 - fls. 175, 205 e 235), vitimando a autora, sem que fossem adotados quaisquer mecanismos de fiscalização ou controle.

E nada a esse respeito foi esclarecido pela requerida – fornecedora hipersuficiente, detentora da expertise e da documentação pertinente –, a qual se ocupou de defender genericamente a validade das contratações, sem apresentar argumentos plausíveis para o ocorrido ou um parágrafo sequer a respeito do contexto fático revelado em réplica e corroborado pela prova documental.

No mais, é certo que o banco recorrente não negou que possui (ou possuía) relação contratual com o intermediário que dialogou com a autora, o qual nitidamente atuou (ou atua) no interesse da instituição bancária, inclusive tendo acesso a seus dados bancários e tendo permissão para, mediante o uso do sistema informatizado da requerida, concretizar renegociações e contratações de empréstimos em nome de terceiros (no caso, a autora).

Especificamente em relação aos serviços de correspondente bancário, deve ser destacado que a **Resolução BCB nº 3954/2011** traz regramento específico que deve ser seguido nas relações entre bancos e representantes dessa

modalidade.

Nela está previsto expressamente que “*o correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado, à qual cabe garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações*” (artigo 2º).

No mesmo diploma normativo, consta que “*a instituição contratante, para celebração ou renovação de contrato de correspondente, deve verificar a existência de fatos que, a seu critério, desabonem a entidade contratada ou seus administradores, estabelecendo medidas de caráter preventivo e corretivo a serem adotadas na hipótese de constatação, a qualquer tempo, desses fatos, abrangendo, inclusive, a suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento do contrato*” (artigo 4º).

Sem prejuízo das medidas a serem adotadas pelo próprio Banco Central do Brasil no sentido de garantir segurança e confiabilidade à atuação conjunta entre bancos e correspondentes (artigo 14, § 3º), merecem ainda maior destaque os seguintes dispositivos atinentes, especificamente, à responsabilidade das instituições bancárias:

Art. 14. A instituição contratante deve adequar o sistema de controles internos e a auditoria interna, com o **objetivo de monitorar as atividades de atendimento ao público realizadas por intermédio de correspondentes**, compatibilizando-os com o número de pontos de atendimento e com o volume e complexidade das operações realizadas.

§ 1º A instituição contratante deve estabelecer, com relação à atuação do correspondente, **plano de controle de qualidade**, levando em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações de clientes e usuários.

2º O plano a que se refere o § 1º deve conter **medidas administrativas a serem adotadas pela instituição contratante se**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo a possibilidade de suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento antecipado do contrato nos casos considerados graves pela instituição contratante.

Tudo a permitir a conclusão de que, de algum modo, por vias regulares (por meio do acesso às informações disponibilizadas pelo banco ao correspondente bancário) ou irregulares (fraude, informações obtidas mediante violação de sistema informatizado ou mesmo conluio com funcionários do banco), o terceiro teve acesso facilitado a informações sigilosas e/ou sensíveis da consumidora, o que facilitou sobremaneira as contratações desprovidas de livre e informada manifestação de vontade.

Assim, não prospera o entendimento quanto à ausência de irregularidade ou de culpa pelo ocorrido, sendo inegável, inclusive por força das previsões normativas mencionadas, que a conduta do correspondente bancário (que atua em benefício da instituição bancária e em nome dela realiza prospecção de clientes e contratações de empréstimos em troca do recebimento de comissões) é abrangida pela responsabilidade da instituição bancária perante os consumidores, que é de natureza objetiva.

Nem se poderia cogitar, diante do contexto fático reproduzido nos autos, de culpa de terceiros ou da própria consumidora (hipóteses previstas no § 3º, inciso II, do artigo 14 do CDC), merecendo destaque o entendimento consolidado de 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*” (Súmula 479 do STJ).

A conclusão à qual se chega, com todas as vênias ao entendimento adotado pelo d. Juízo de primeiro grau, é que a requerente foi vítima de um engenhoso esquema, com adoção de técnicas de engenharia social, sendo envolvida pela eloquência da intermediária, que se beneficiou de sua hipossuficiência, enfermidade e idade avançada e realizou, sem seu consentimento, as diversas contratações impugnadas nesta ação.

Deve ser destacado, ainda, que, consoante o artigo 34 do CDC, *“o fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos”*, não se olvidando que, conforme previsão do artigo 932, inciso III, do Código Civil, *“o empregador é responsável pelos atos de seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir ou em razão dele”*.

Desse modo, independentemente de o atendente ser um representante ou funcionário da instituição bancária, tal questão em nada interferiria na conclusão do presente processo.

Também é importante anotar que não houve, no caso concreto, qualquer comprovação de descuido por parte da autora com seus dados pessoais ou alguma conduta sua que possa ter facilitado a contratação enganosa – pelo contrário, seu comportamento não destoou do esperado do cidadão médio, o que, de todo modo, não impediu que fosse ludibriada pelo enredo criado pela correspondente bancária.

Nota-se, pelo contrário, que sua conduta foi de evidente boa-fé, mesmo porque, poucas semanas após o ocorrido, percebendo que foi vítima de fraude, buscou o Judiciário para restabelecer seus direitos.

E não é desconhecida nos Tribunais a prática de condutas semelhantes por correspondentes bancários, que se aproveitam de informações a eles franqueadas pelos bancos para perpetrar irregularidades contra um sem-número de consumidores, como se pode verificar na reiterada jurisprudência desta Corte:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DEVOLUÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E IMPROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA. (...) (i) validade das contratações realizadas de forma eletrônica e a responsabilidade do banco pelas operações; (ii) a possibilidade de devolução em dobro dos valores descontados; (iii) a concessão de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. **Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao**

**consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). 4. Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Parte autora foi vítima de fraude. Correspondente bancário que intermediou a contratação fraudulenta. Instituições financeiras que possuem responsabilidade pelos atos de seus prepostos e correspondentes bancários.** Inexigibilidade das contratações. (...). (TJSP; Apelação Cível 1028152-28.2023.8.26.0554; Relator (a): Cláudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. (...). CONTRATO BANCÁRIO. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. DEFEITO DO SERVIÇO. CORRESPONDENTE BANCÁRIO. ATUAÇÃO FRAUDULENTE. NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. (...). **O autor foi enganado por R.R.S. e levado a firmar o contrato de financiamento com o banco réu. Ausência de mínimos indícios de que o autor tenha firmado o contrato de financiamento de forma consciente. (...) Responsabilidade objetiva do banco réu. Terceirização da atividade que implicava a responsabilidade solidária do banco pela fraude praticada pelo correspondente bancário perante a autor. Incidência do art. 2º da Resolução nº 3.954 do BACEN.** Sob o enfoque do CDC, o banco réu participou da cadeia da prestação de serviços, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 25, § 1º e 34, do CDC. Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Débito inexigível. (...). (Apelação Cível 1026819-34.2021.8.26.0482; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória Cumulada com Indenização por Danos Materiais e Morais. Fraude em empréstimo consignado. **GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por Banco C6 Consignado S.A., contra sentença que declarou inexistente empréstimo consignado e condenou os réus, solidariamente, à devolução dos valores descontados indevidamente

do benefício previdenciário do autor e ao pagamento de indenização por dano moral, fixado em R\$ 10.000,00. (...) III. RAZÕES DE DECIDIR 4. **Está configurado o fortuito interno, uma vez que o golpe não teria sido concretizado caso os sistemas do banco fossem suficientemente seguros para detectar a intervenção de terceiros em suas contratações.** 5. **Evidenciada a ocorrência de fraude na contratação de empréstimo consignado, bem como a falha na prestação de serviços do banco, o qual não se desincumbiu do ônus de provar a exclusão de sua responsabilidade.** 6. **A responsabilidade objetiva das instituições financeiras alcança os danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, conforme disposto na Súmula 479 do STJ.** 7. Os descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral, pois resultaram na privação de recursos financeiros, mas o valor deve ser reduzido. 8. O valor da condenação não é irrisório, portanto, os honorários devem ser fixados sobre esse referencial. (...) Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e art. 7º; CPC, art. 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: Súmula 479/STJ; TJSP, Apelação Cível 1050203-51.2021.8.26.0506, Rel. Des. César Zalaf, j. 17.04.2024. (Apelação Cível 1025870-04.2022.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÕES DA REQUERENTE E DO BANCO CORREQUERIDO. (...) 3.2. **Evidenciado que a autora foi vítima de possível esquema praticado por terceiros no âmbito da relação entre correspondente e instituição bancária - Correspondente bancária que, no âmbito e sua incontroversa relação com o banco correquerido, por vias regulares ou irregulares, teve acesso facilitado a informações relativas a dados bancários da consumidora.** (...) - Banco requerido permitiu os descontos sem qualquer conferência ou validação, ignorando a ausência de manifestação de vontade por sua correntista a esse respeito. 3.4. **Responsabilidade solidária, mesmo porque ambas as requeridas atuaram na cadeia de fornecimento perante a consumidora - Risco da atividade - Ocorrência que se configura como fortuito interno à atuação da instituição bancária - Súmula 479 do STJ - Sentença mantida na parcela em que declarou a inexistência do contrato e a inexigibilidade do débito.** (...) SENTENÇA MANTIDA - RECURSOS DESPROVIDOS. (Apelação Cível 1000302-68.2023.8.26.0240; Relator: Sergio Gomes; 18ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Julgamento: 22/01/2024)

Em consequência, declara-se a nulidade dos contratos impugnados na inicial.

E uma vez provado o defeito dos negócios jurídicos, impõe-se a reparação dos danos decorrentes.

No tocante aos **danos materiais**, é devido o ressarcimento, pela instituição bancária à autora, de qualquer importe que tenha sido indevidamente descontado do benefício previdenciário, no ensejo dos três contratos objeto desta ação.

A devolução deve se dar de forma dobrada, porque não se está diante de falha justificável da instituição bancária – pelo contrário, os fatos demonstram a grave violação à boa-fé objetiva por parte da fornecedora.

Assim, incide no caso o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no EAREsp 676.608/RS, acerca da aplicação do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.

Os juros de mora sobre o dano patrimonial devem correr na forma do artigo 406 do CC, incidindo a partir da data das celebrações fraudulentas (30/11/2024), por força da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça<sup>1</sup>; a correção monetária, pelo IPCA, deve ser computada de cada desconto indevido, até o efetivo pagamento.

Ademais, desnecessária qualquer determinação de compensação de valores, já que a autora depositou nos autos o importe recebido indevidamente (fls. 59).

Em relação aos **danos morais**, atentando-se às peculiaridades do caso concreto, conclui-se que os fatos narrados efetivamente infligiram à autora

---

<sup>1</sup> “Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”.

abalo extrapatrimonial digno de reparação.

A conduta da instituição bancária, além de importar em violação aos princípios da probidade e boa-fé (artigos 113, caput e inciso III, e 422 do Código Civil) e das normas consumeristas e bancárias já mencionadas, acarretou inegável situação de impotência, revolta e frustração à autora, pessoa idosa, com deficiência e de baixa renda, além de prejudicar seu planejamento financeiro.

Ressalta-se, ainda, a inobservância ao *princípio da confiança*, sendo certo que a correspondente bancária se aproveitou da vulnerabilidade técnica da consumidora para realizar contratações indevidas e indesejadas em seu nome.

Assim já se decidiu em casos semelhantes:

DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. (...). Contudo, quando resultam de conduta abusiva e falha exclusiva do banco, geram abalo moral principalmente nas hipóteses em que ignoram legítimas solicitações do consumidor, retêm valores que lhe são devidos e lhe subtraem tempo produtivo. Revelam, a um só tempo, violação da boa-fé objetiva e provocação de dano moral. (...). Tese de julgamento: "**1. Subtraído o prévio conhecimento e consentimento do consumidor sobre essenciais condições contratuais, fica caracterizada prática abusiva e contrária à boa-fé, eivando de nulidade o contrato e desobrigando o consumidor. 2. Retidos indevidamente valores por contrato nulo e forçado o consumidor a socorrer-se do Judiciário, tomando-lhe tempo produtivo, cabe restituição dobrada e indenização por dano moral**". (TJSP; Apelação Cível 1015075-15.2021.8.26.0006; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2024)

Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais – Empréstimos consignados (...) - Propaganda enganosa veiculada pela instituição financeira, ao induzir a contratação de portabilidade em condições extremamente desvantajosas ao consumidor (arts. 6º, IV, 37, §1º e 51, IV do CDC) - Pedido de cancelamento da portabilidade não atendido, acarretando descontos indevidos no benefício previdenciário do autor - Má prestação de serviços evidenciada – Aplicabilidade do CDC (art. 2º,

3º e 14 do CDC) - Responsabilidade objetiva do réu – Repetição do indébito em dobro – Cabimento - Entendimento fixado pelo STJ no EAREsp 600.663/RS, no sentido de que "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" (Tema 929) – **Dano moral – Ocorrência - Indenização fixada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade** – Sentença mantida – Adoção dos fundamentos da sentença pelo Tribunal – Incidência do art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - Recurso negado. (Apelação Cível 1006982-52.2021.8.26.0624; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2022)

(...) ATO ILÍCITO E DECLARAÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO E REPOSIÇÃO DAS PARTES AO ESTADO ANTERIOR, COM RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS – (...). RESPONSABILIDADE CIVIL – Configurado o ato ilícito do banco réu e o defeito do serviço bancário, por violação da cláusula geral da boa-fé e do dever de fidúcia, caracterizado, no caso dos autos, pelas manifestamente inadequadas informações e orientação sobre contratação de empréstimo prestadas por empregados do banco da parte ré à parte autora, com descumprimento da oferta de redução do saldo devedor de mútuo bancário, relativamente ao contrato de refinanciamento em 72 prestações, e não caracterizada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do banco réu na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. **DANO MORAL – O ato ilícito do banco réu e o defeito do serviço bancário, por violação da cláusula geral da boa-fé e do dever de fidúcia, com descumprimento da oferta de redução do saldo devedor de mútuo bancário, que teve como resultado a elevação do valor da dívida de forma significativa, em relação à operação objeto da portabilidade, pelo refinanciamento em 72 prestações, após a captação da parte autora idosa como cliente, configura, por si só, fato gerador de dano moral, porquanto apresenta com gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, visto que expôs a parte autora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência de alguém que é ludibriado por outra pessoa** – Mantida a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais fixada (...), com incidência de correção monetária a partir da data da sentença, considerando as peculiaridades do caso dos autos. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1011050-89.2018.8.26.0320; Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2019)

No tocante ao “quantum” indenizatório, é certo que o prejuízo dessa natureza não pode ser recomposto de forma absoluta, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

“Indenização – Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor.” (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. Acórdão mencionado, restou explicitado: “*O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa* (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)”.

Atentando-se a todos estes fatores, respeitando o entendimento do d. Juízo *a quo*, verifica-se como adequada a quantia de **R\$ 10.000,00**, montante que bem atende aos parâmetros de compensação à parte lesada (vetor reparatório) e desestímulo à prática de condutas semelhantes pela requerida (vetor preventivo), sem causar eventual enriquecimento ilícito da beneficiária.

Sobre essa condenação, incidirá correção monetária pelo IPCA a partir da data do Acórdão (Súmula 362 do STJ); os juros deverão respeitar as teorias da reparação integral e da *actio nata*, em consonância com o artigo 398 do Código Civil (“*Nas obrigações provenientes de ato ilícito, considera-se o devedor em mora, desde que o praticou*”); assim, o cômputo deverá ocorrer a partir da data das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratações irregulares, respeitando-se os critérios previstos nos parágrafos 1º a 3º do artigo 406 do mesmo diploma legal, até o efetivo pagamento.

Fica, portanto, reformada a r. sentença, declarando-se a **procedência da ação**, para declarar nulos os contratos e condenar a instituição bancária ao ressarcimento de valores em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00, além do ônus da sucumbência, incluídos os honorários advocatícios de 20% do valor da condenação.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

**SERGIO GOMES**  
**Relator**