



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000336056**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002037-67.2022.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante LOURDES FERNANDES PIOVESAN (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação: 1002037-67.2022.8.26.0533**

**Apelante/Apelado: Lourdes Fernandes Piovesan**

**Apelante/Apelado: Banco C6 Consignado S.A.**

**Comarca: Santa Bárbara D'Oeste**

**Voto n. 13507**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.  
CONTRATO BANCÁRIO. RECURSO  
PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Lourdes Fernandes Piovesan ajuizou ação contra Banco C6 Consignado S.A., alegando fraude em contrato de empréstimo consignado, resultando em descontos indevidos em seu benefício previdenciário. A sentença declarou a inexigibilidade dos débitos, determinou a devolução dos valores descontados e fixou indenização por danos morais.

**II. Questão em Discussão 2.** A questão em discussão consiste em (i) a validade do contrato de empréstimo e (ii) a responsabilidade do banco pelos descontos indevidos.

**III. Razões de Decidir 3.** O banco não comprovou a autenticidade do contrato, não se desincumbindo do ônus da prova, conforme o artigo 373, inciso II,

do CPC. 4. A responsabilidade do banco é objetiva, devendo responder pela falha de segurança que permitiu a fraude, sendo cabível a indenização por danos morais. Contudo, o valor deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. *Quantum* indenizatório que comporta redução para R\$2.000,00. Devolução do indébito que deve se dar na forma simples em razão da ausência de ofensa à boa-fé objetiva.

IV. Dispositivo e Tese 5. Recursos parcialmente providos. Tese de julgamento:

A responsabilidade objetiva do banco por falha de segurança.

A inexistência de contrato válido justifica a devolução dos valores descontados e a indenização por danos morais, que foram bem estabelecidos em R\$2.000,00.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 373, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1002001-92.2024.8.26.0100, Rel. Castro Figliolia,



**12ª Câmara de Direito Privado, j.  
01.11.2024.**

**STJ, REsp 318379/MG, Min. Nancy  
Andrighi.**

Trata-se de ação movida por Lourdes Fernandes Piovesan em face de Banco C6 Consignado S.A. alegando, em síntese, que em janeiro de 2021 foi contactada por telefone por pessoa identificando-se como representante do INSS informando que, em razão de uma revisão feita no seu benefício previdenciário de pensão por morte, existiriam valores a receber. A autora, confiando na legitimidade do contato, forneceu seus dados pessoais e foto e encaminhasse um papel escrito dando ciência do recebimento do valor. Ato contínuo, a requerente informou sua filha sobre o valor a ser recebido e esta desconfiou tratar-se de um golpe de empréstimos consignado. O valor de R\$ 5.197,51 foi creditado na conta da consumidora em 28.01.2021 e imediatamente a filha da requerente entrou em contato com a requerida, requerendo esclarecimentos sobre o tratado. Nesta ocasião tomou ciência tratar-se de um empréstimo consignado ao benefício da autora. Imediatamente entrou em contato com a requerida e solicitou o cancelamento da contratação, pois ela não tinha qualquer interesse em realização de empréstimo

consignado, esta tratativa que se deu pelo protocolo Nº 7684329636. Neste protocolo, a requerida concorda com o cancelamento da contratação e informa que o boleto enviado deveria ser quitado até a data de 30.01.2021. A filha da requerente procurou por sua agência bancária para verificação do boleto enviado pela requerida, o qual foi confirmado pertencer à requerida e assim efetuou o pagamento do valor integral. Contudo, mesmo após a devolução integral do valor, a requerida manteve a averbação do empréstimo consignado junto ao benefício da autora, contrato de nº 0016144031, e continuou debitando a importância mensal de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais) diretamente da folha de pagamento, junto ao INSS. Procurou solução administrativa, contudo, sem sucesso. Procurou também pelo Procon Municipal. Alega que a requerida forneceu respostas desconexas. Requereu liminarmente a suspensão dos descontos em seu benefício previdenciário em razão do contrato nº 0016144031. Ao final, pugna pela declaração de nulidade do contrato, pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 319/327, que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes do contrato fraudulento que deu azo ao presente feito; ii) condenar o réu a devolver, na forma simples, as quantias

porventura descontadas do benefício da autora em razão do contrato fraudulento, com correção monetária de acordo com o IPCA e juros de mora, segundo a SELIC e o IPCA (art.406, § 1º, do Código Civil), a contar da citação; iii) condenar o banco réu a indenizar a parte autora pelos danos morais que lhe causou, na importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pelo IPCA e juros de mora, pela diferença entre a SELIC e o IPCA, tudo a partir do arbitramento; iv) autorizada a compensação, em face do montante da condenação, do crédito original, eventualmente, depositado pelo demandado na conta da demandante; v) as partes deverão suportar o pagamento das custas e despesas processuais proporcionalmente (artigo 86, caput, do Código de Processo Civil), na seguinte forma: a autora em 10% (dez por cento) e a ré em 90% (noventa por cento). Considerando-se os mesmos percentuais, os litigantes arcarão com os honorários do advogado da parte adversa, fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, tudo com as eventuais ressalvas da gratuidade judiciária.

Apela o banco réu às fls. 355/368 alegando rompimento do nexu causal, culpa de terceiro, ausência de má-fé, documentação apresentada e assinatura da autora, pagamento do valor em conta,

inexistência de danos morais, *quantum* indenizatório desproporcional, ajustamento das astreintes.

Apela a autora às fls. 372/382 pugnando pela reforma da sentença para majoração do *quantum* indenizatório, repetição do indébito em dobro. Requer o afastamento da determinação de compensação dos valores.

Contrarrazões de apelação do réu às fls. 387/403 alegando preliminarmente falta de interesse recursal. No mérito, pugna pela improcedência do recurso da autora.

Contrarrazões de apelação da autora às fls. 404/413.

**Esse é o relatório.**

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

Rejeito a preliminar de falta de interesse recursal uma vez que o pedido contido na exordial foi julgado parcialmente procedente.

Os recursos merecem parcial provimento.

De início, saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297

do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Incontroversa a natureza fraudulenta do contrato nº 0016144031, ante o laudo pericial que atestou a inautenticidade da assinatura.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira, como prestadores de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e

serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o banco não se desincumbiu de comprovar a validade do contrato impugnado, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

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, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Não há que se falar em excludente de nexo causal por culpa exclusiva de terceiro uma vez que a fraude só se concretizou em razão da falha interna do réu.

No que concerne aos danos morais, parcial razão assiste ao banco réu, devendo a sentença ser reformada neste ponto.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri filho, segundo o qual:

"mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

Mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porque corriqueiros e inerentes à vida em sociedade. Fazem parte da normalidade do dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma

ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

A luz dessa ponderação, inadmissível ignorar o desvio produtivo sofrido pela requerente em razão da conduta indevida da ré, verificando-se dedicação de energia para resolver um problema que foi causado pelo banco requerido. Essa perda de vida útil deve ser reparada.

Por outro lado, para a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, necessária se faz a presença de três requisitos: i) a abusividade da conduta do fornecedor, quer por uma omissão ou uma ação; ii) a recalcitrância injustificada do fornecedor em solucionar o problema; e iii) o tempo expressivo gasto pelo consumidor para a resolução da questão ante a postura do fornecedor.

Na lição de Marcos Dessaune, a denominada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor se configura da seguinte forma:

(...) 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 (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

Conforme se extrai dos autos, a autora, pessoa idosa, ao se deparar com a situação

procurou solução administrativa recorrendo até mesmo ao Procon em razão da recalcitrância do réu.

Essa situação extrapolou um mero aborrecimento ou dissabor.

No que toca ao *quantum* indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para sua fixação, a qual se faz mediante arbitramento. Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que:

... infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória. (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deverá, pois, o magistrado, a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Dessarte, no presente caso, dadas as circunstâncias do caso concreto, o *quantum* indenizatório

no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) demonstra-se excessivo, cabendo redução para R\$2.000,00 (dois mil reais), montante razoável para reparação do dano sem ensejar enriquecimento ilícito.

A propósito, tal montante se encontra em consonância aos valores normalmente adotados por este Egrégio Tribunal em situações semelhantes.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZAÇÃO DE DANO MORAL E RESTITUIÇÃO DE DANO MATERIAL – CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DESCONTO DE PARCELAS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – DANOS MORAIS – QUANTUM INDENIZATÓRIO – JUROS DE MORA – TERMO 'A QUO' DE INCIDÊNCIA – I – Sentença de parcial procedência – Apelo do réu – II - Caracterizada relação de consumo – Inversão do ônus da prova – Não comprovação de que o autor contraiu os débitos relativos aos contratos objeto da ação – Negligência do réu ao descontar do benefício previdenciário do autor parcelas de empréstimos por ele não contratados – Falha na prestação de serviços - III – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – REsp nº 1.199.782/PR – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – IV - Dano moral caracterizado – Art. 5º, X, da CF, e arts. 186 e 927 do CC – O fato de o autor ter indevidamente descontadas de seu benefício previdenciário parcelas de empréstimos não contratados, privando-o de parte dos recursos necessários à sua sobrevivência, traz-lhe inegável prejuízo – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – V - Indenização reduzida de R\$10.000,00 para R\$2.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar o autor e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – VI - Por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, os juros de mora devem

incidir a contar do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do STJ - VII - Determinada a expedição de ofício ao MP, para se apurar a responsabilidade criminal da instituição financeira ré, pela sua eventual participação na fraude da qual foi vítima a parte autora - Sentença parcialmente reformada - Deixa-se de majorar os honorários advocatícios recursais, com fundamento na tese do Tema nº 1.059, fixada pelo STJ – Apelo parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1006849-46.2023.8.26.0266; Relator Desembargador (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 2ª Vara; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025).

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência, que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes relativamente ao empréstimo consignado nº 12868472, e condenou o réu à restituição simples dos valores descontados da autora - Inconformismo da autora, que busca reparação por dano moral e a restituição em dobro dos valores descontados de seu benefício. Fraude incontroversa envolvendo a celebração do empréstimo bancário nº 12868472. Anulação do contrato de empréstimo bancário que se impõe. Aplicação do disposto no art. 182, do Código Civil - Cancelamento do empréstimo que implica na restituição das partes ao estado anterior - Não cabimento da devolução em dobro, que fica afastada, diante da ausência de má-fé do réu e da data da celebração do contrato (janeiro de 2020). Restabelecimento do contrato anterior que se impõe (nº 6753591) e devolução, pelo autor, dos valores creditados em sua conta por força do contrato fraudulento, autorizada a compensação. Situação dos autos em que o autor contratou novo empréstimo para quitar o contrato fraudulento (nº 14870079). Quantia que também deve ser utilizada para quitação do contrato anterior (nº 6753591), compensando-se. III. Danos morais configurados. Descontos indevidos que incidiram sobre verba de caráter alimentar. Indenização ora fixada em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), em atenção às circunstâncias particulares do caso. Sentença reformada em parte, com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004849-37.2024.8.26.0590; Relator Desembargador (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Maria Araujo de Oliveira ajuizou ação contra o Banco C6 Consignado S/A, alegando descontos indevidos em seu benefício

previdenciário decorrentes de um contrato de empréstimo não reconhecido. A sentença declarou a inexistência do contrato e determinou a restituição dos valores descontados, além de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em (i) a validade do contrato de empréstimo e (ii) a responsabilidade do banco pelos descontos indevidos. III. Razões de Decidir. 3. O banco não comprovou a autenticidade do contrato, não se desincumbindo do ônus da prova, conforme o artigo 373, inciso II, do CPC. 4. A responsabilidade do banco é objetiva, devendo responder pela falha de segurança que permitiu a fraude, sendo cabível a indenização por danos morais. Contudo, o valor deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não havendo falar em majoração. IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falha de segurança. 2. A inexistência de contrato válido justifica a devolução dos valores descontados e a indenização por danos morais, que foram bem estabelecidos em R\$2.000,00. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002001-92.2024.8.26.0100, Rel. Castro Figliolia, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 01.11.2024. STJ, REsp 318379/MG, Min. Nancy Andrighi (TJSP; Apelação Cível 1001335-63.2024.8.26.0077; Relator Desembargador (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

## Sobre a restituição em dobro, a E. Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça proferiu o seguinte entendimento:

1. A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. 2. A repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do lapso prescricional (10 anos, artigo 205 do Código Civil) a exemplo do que decidido e sumulado (Súmula 412/STJ) no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de medida de tarifas de água e esgoto. 3. Modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos débitos não-decorrentes da prestação de serviço público a partir da publicação do acórdão. EAREsp 676.608 (paradigma), EAREsp 664.888. EAREsp Apelação Cível nº 1002037-67.2022.8.26.0533 -Voto nº 13507 W

600.663, EREsp 1.413.542, EAREsp 676.608. EAREsp 622.697 (STJ, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Verifica-se, portanto, que a má-fé é desnecessária para fins de caracterização do dever de devolução em dobro, bastando que a conduta, objetivamente, seja contrária à boa-fé.

Vale lembrar que, em observância ao entendimento adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em precedente da sua Corte Especial, deve haver a distinção entre cobranças realizadas até 30 de março de 2021 e aquelas que ocorreram em momento posterior, estas regidas pelo art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, que exige a comprovação da violação da boa-fé objetiva.

Espera-se dos prestadores de serviços financeiros maior diligência na realização de suas atividades, a fim de se garantir minimamente a segurança aos seus clientes.

O STJ já se manifestou no seguinte sentido:

(...) O legislador foi bastante claro neste tópico: dobro, a quantia indevidamente paga em excesso. Somente não haverá restituição em dobro se restar comprovado engano justificável. Em nenhum momento se exige que o fornecedor esteja de boa ou má fé, tampouco se imputa ao consumidor tal prova, o que se mostraria manifestamente descabido, ressalte-se.

Da simples leitura da legislação acima transcrita, verifica-se que a parte recorrente tem o direito à restituição dos valores indevidamente cobrados, em dobro, se o caso, exigindo-se apenas que a relação seja de consumo, que tenha havido cobrança indevida e não tenha se verificado engano

justificável por parte do fornecedor.

Presentes tais requisitos, há que se dar cumprimento ao dispositivo legal, e não criar interpretações favoráveis ao fornecedor que recebe quantia que sabia ser indevida, já que no referido dispositivo inexistente previsão de prova de má-fé, vez que prescreve, tão somente, que a única escusa é o engano justificável, o que não é a hipótese dos autos, onde restou reconhecida a abusividade da cobrança imposta ao recorrente.

A Seção II, do Capítulo VI, deste Código trata das denominadas cláusulas abusivas, estipulando o artigo 51, parágrafo 1º, e seus incisos que se presumem exageradas as vantagens que ofendem os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertencem, ou as que restringem direitos e obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual, ou ainda a que se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato e o interesse das partes, considerando-se tais cláusulas nulas de pleno direito.

(...)

Além disso, a regra disposta no artigo 42, parágrafo único do CDC, prescinde do elemento subjetivo, de modo que a financeira não demonstrou tratar-se de engano justificável, devendo ser aplicada a devolução dos valores pagos a maior em dobro.

Ressalta-se que a expressão "justificável" (isto é: o que pode ser provado em juízo) não somente recomenda observar que ao credor compete demonstração do "erro justificável" e não ao consumidor.

Assim, a análise do caso concreto revela, no exame do contrato a inexistência de qualquer justificativa para a cobrança.

(...)

A devolução simples do cobrado indevidamente é para os casos dos erros escusáveis dos contratos entre iguais, dois civis ou dois empresários, e está prevista no CC 2002. No sistema do CDC, todo o engano na cobrança de consumo é, em princípio, injustificável, mesmo o baseado em cláusulas abusivas inseridas no contrato de adesão, ex vi o disposto no parágrafo único do art. 42. Cabe ao fornecedor provar que seu engano na cobrança, no caso concreto, foi justificado." (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, por Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 2ª ed. 2006, p. 593).

(...)

(AREsp n. 2.616.847, Ministra Maria Thereza de Assis Moura, DJe de

17/06/2024.)

Em suma, a boa-fé objetiva na ótica do Código de Defesa do Consumidor é medida de acordo com o engano justificável.

*In casu*, em que pese a dúvida que paira sobre a identidade do contratante, fato é que ele detinha em sua posse o documento de identificação pessoal dentre outras informações pessoais que confeririam aparência de legitimidade na contratação. Nestas circunstâncias não se demonstra que o banco tenha agido em desconformidade com a boa-fé objetiva.

O conteúdo probatório coligido nos autos não é apto a demonstrar a ofensa à boa-fé objetiva, qual seja, engando injustificável. Isto posto, correta a sentença fixando a devolução do indébito na forma simples.

Acerca do pedido de afastamento da determinação de compensação, razão assiste à autora.

A restituição com valores efetivamente creditados em favor da requerente é medida que se impõe, desde que comprovado o pagamento em conta de sua titularidade. Caso a requerente tenha recebido valores em sua conta bancária, mesmo que de forma indevida, tem o dever de realizar a sua compensação para que as partes retornem ao *status quo ante*, sob pena de enriquecimento ilícito.

Contudo, como pode ser extraído dos autos, não há que se falar em enriquecimento ilícito uma vez que o numerário fruto da fraude não ficou em posse da autora em razão do pagamento do boleto (fl. 209).

Desta forma, a sentença comporta reforma para afastar a determinação de compensação dos valores.

Por fim, não há que se falar em ajustamento da multa fixada.

Com efeito, havendo possibilidade de cumprimento da obrigação de fazer a fixação de multa constitui instrumento legítimo de coerção. Sua supressão tornaria o comando judicial inócuo e comprometeria a efetividade da prestação jurisdicional. O seu objetivo não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas, antes, obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma determinada. Lado outro, nenhum sentido teria a fixação de um valor inexpressivo como fator de coerção.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça fixou entendimento no sentido se ser possível a redução de valor, desde que se revele desproporcional e propício ao enriquecimento sem causa da agravada:

PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CABIMENTO. MÉRITO ANALISADO. VALOR ACUMULADO DAS ASTREINTES. REVISÃO A QUALQUER TEMPO. POSSIBILIDADE. CLÁUSULA REBUS SIC STANTIBUS. AUSÊNCIA DE

PRECLUSÃO OU FORMAÇÃO DE COISA JULGADA. EXORBITÂNCIA CONFIGURADA. REVISÃO. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA CONHECIDOS E PROVIDOS.

1. É dispensável a exata similitude fática entre os acórdãos paragonados, em se tratando de embargos de divergência que tragam debate acerca de interpretação de regra de direito processual, bastando o indispensável dissenso a respeito da solução da mesma questão de mérito de natureza processual controvertida.

2. O valor das astreintes, previstas no art. 461, caput e §§ 1º a 6º, do Código de Processo Civil de 1973, correspondente aos arts. 497, caput, 499, 500, 536, caput e § 1º, e 537, § 1º, do Código de Processo Civil de 2015, pode ser revisto a qualquer tempo (CPC/1973, art. 461, § 6º; CPC/2015, art. 537, § 1º), pois é estabelecido sob a cláusula rebus sic stantibus, e não enseja preclusão ou formação de coisa julgada.

3. Assim, sempre que o valor acumulado da multa devida à parte destinatária tornar-se irrisório ou exorbitante ou desnecessário, poderá o órgão julgador modificá-lo, até mesmo de ofício, adequando-o a patamar condizente com a finalidade da medida no caso concreto, ainda que sobre a quantia estabelecida já tenha havido explícita manifestação, mesmo que o feito esteja em fase de execução ou cumprimento de sentença.

4. Embargos de divergência conhecidos e providos, para reduzir o valor total das astreintes, restabelecendo-o conforme fixado pelo d. Juízo singular. (EAREsp 650.536/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, CORTE ESPECIAL, julgado em 07/04/2021, DJe 03/08/2021, grifos nossos)".

No caso dos autos, em que pese o descumprimento ser mensal (por desconto) os efeitos do descumprimento são diários em razão da diminuição da renda que afeta diretamente a subsistência da autora.

Tampouco resta evidenciado o enriquecimento ilícito uma vez que a multa somente é devida na hipótese de descumprimento da determinação nem há desproporção no valor fixado.

Nestes moldes, dou parcial



provimento aos recursos.

Sem majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais nos termos do Tema 1059 do STJ.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator