



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000196079**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002216-87.2025.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante EDMAR CHRISOSTOMO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1002216-87.2025.8.26.0438

Apelante: Edmar Chrisostomo

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Penápolis

Juiz(a): MATHEUS TAUAN VOLPI

Voto nº 13657

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA QUE RECONHECEU FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DEVOLUÇÃO SIMPLES OU EM DOBRO DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação interposta pelo autor buscando a restituição em dobro e a condenação a danos morais contra sentença que reconheceu falha na prestação de serviços pelo banco, condenou ao ressarcimento de valores de forma simples e afastou o pedido de danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Há duas questões em discussão: (i) definir se o autor faz *jus* à restituição em dobro dos valores; e (ii) analisar o cabimento de danos morais.

**RAZÕES DE DECIDIR**

A relação entre cliente e instituição financeira é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e as Súmulas n. 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno.

A sentença reconheceu a existência de falha na prestação de serviços pelo banco. Ausente recurso de apelação do réu, sua responsabilidade restou incontroversa.

Caracterizada conduta contrária à boa-fé objetiva, a restituição dos valores cobrados indevidamente deve ocorrer de forma simples, se os descontos forem anteriores a 30/03/2021, ou em dobro, após esta data, conforme EREsp 1.413.542/RS.

Quanto à fixação o quantum indenizatório a título de danos morais, deve-se observar moderação, de forma a atender às



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

finalidades de compensação e prevenção, sem ensejar enriquecimento sem causa. Em conformidade com precedentes desta Turma e do Superior Tribunal de Justiça, houve a redução do valor indenizatório para R\$ 5.000,00.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

Recurso provido.

Tese de julgamento: A abusividade da prática comercial adotada enseja a reparação em dobro e a condenação a indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 42, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479. STJ, EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da r. sentença de fls. 411/418, cujo relatório se adota, que acolheu parcialmente os pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: *“Diante do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por Edmar Chrisostomo em face do Banco Mercantil do Brasil S/A, para: i) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo consignado de nº 000808892367, no valor de R\$ 3.605,94; ii) Confirmar a tutela antecipada de fls. 77, tornando-a definitiva; e iii) Determinar a restituição simples dos valores eventualmente descontados do benefício previdenciário do autor; Por outro lado, JULGO IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE,*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Em razão da sucumbência e do princípio da causalidade, arcará a ré com as custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 14, do CPC”.*

Apela o autor relativamente aos danos morais e à repetição em dobro.

Contrarrazões às fls. 444/452, pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo e dispensado o recolhimento do preparo em razão da gratuidade (fls.77).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

O recurso merece provimento, respeitado o entendimento do MM. Juiz quanto à questão controvertida.

A questão dos autos cinge-se à análise da existência de danos extrapatrimoniais a serem reparados e ao cabimento da restituição em dobro.

O autor é idoso, aposentado por incapacidade permanente, e foi vítima do “golpe do falso funcionário”. Narrou que recebeu uma ligação via *WhatsApp* de uma pessoa que se identificou como funcionária do banco réu e lhe informou a necessidade de efetuar o cancelamento de seu cartão e de estornar débitos indevidos. No entanto, as instruções o induziram a contratar empréstimo consignado no valor de R\$ 3.731,81 e a realizar três transferências via pix, nos valores de R\$2.391,00, R\$ 2.465,89 e R\$ 792,05. Constatado o golpe, o autor procurou a agência bancária na tentativa de reaver os valores, porém, sem sucesso.

Inquestionável que no caso dos autos incide o conteúdo da Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, e da Súmula n. 479 também do STJ, que estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Ao apreciar o feito, a r. sentença reconheceu a existência de falha na prestação de serviços, porque a contratação foi realizada mediante fraude, sem a efetiva manifestação de vontade do autor, concluiu pela nulidade da contratação do empréstimo pessoal, determinou a restituição simples de valores, e deixou de condenar o réu a danos morais.

Ausente recurso de apelação do banco réu, restou incontroversa a responsabilidade reconhecida pela r. sentença.

Verificada a falha na prestação de serviços e declarada a nulidade da contratação do empréstimo consignado, a restituição dos valores cobrados indevidamente deve ocorrer de forma simples ou em dobro, a depender do momento em que efetivado o desconto.

A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça optou por modular os efeitos do EREsp 1.413.542/RS (que alterou o posicionamento anterior, assentando que a repetição em dobro do parágrafo único do art. 42 do CDC exige apenas que a conduta do fornecedor viole a boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo), estabelecendo que seus efeitos são aplicáveis somente para as cobranças posteriores a 30/03/2021. Assim, a repetição dos valores descontados até 30/03/2021 ocorrerá na forma simples, cabendo aos posteriores a restituição em dobro, nos termos já estabelecidos pelo entendimento firmado pelo C. STJ.

A conduta abusiva do réu configura ato ilícito passível de indenização por danos morais, haja vista ser causador de sofrimento presumível ao autor, que se deparou com a contratação de empréstimo no valor de R\$ 3.731,81, com custo efetivo total anual de 417,43%, percentual exorbitante, revelando onerosidade desproporcional, pois totalizaria o pagamento de R\$ 21.220,92 para quitação. Além disso, houve a perda de tempo útil, já que o autor precisou adotar medidas extrajudiciais e judiciais na tentativa de solucionar o problema.

Destaca-se o ensinamento de Maria Helena Diniz sobre a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

matéria: *“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuo o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.”*. (DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101).

Em relação à extensão dos danos morais, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* (Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Em hipóteses análogas, esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 tem entendido como razoável a fixação do valor de R\$ 5.000,00 a título de reparação por danos morais, considerando os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade:

*“CIVIL. CONSUMIDOR. ANULAÇÃO DE CONTRATO. CARTÃO CONSIGNADO. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. ERRO SUBSTANCIAL. RESTITUIÇÃO*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*SIMPLES. DANO MORAL. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de nulidade de contratos de cartão de crédito consignado c/c repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por consumidora contra banco. A autora alegou não ter contratado cartões RMC e RCC, nem ter sido informada sobre a natureza do produto, afirmando ter procedido com erro substancial. Requerido que não apresentou os contratos e nem comprovou o repasse dos valores. Sentença de improcedência fundada na comprovação de consentimento válido da autora com os cartões. Apela a autora reiterando a anulação por ter incorrido em erro. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) verificar se houve vício de consentimento na contratação dos cartões consignados; (ii) definir se é devida a repetição de valores descontados e em qual forma (simples ou dobrada); (iii) analisar a existência de dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A ausência de contrato e de comprovantes de transferência de valores à autora, aliada às faturas zeradas, indica que a autora incorreu em erro ao contratar empréstimo mais oneroso. 4. A contratação de cartão de crédito com reserva de margem, em substituição ao empréstimo consignado convencional, sem fornecimento de informação clara e adequada é abusiva pois impõe ao consumidor condições mais caras e comprometedoras. 5. A restituição dos valores descontados deve ocorrer de forma simples, pois a controvérsia decorre de erro substancial, sem prova de má-fé por parte da instituição financeira. 6. A prática abusiva de indução ao erro por parte do fornecedor enseja dano moral indenizável, diante da vulnerabilidade da autora e da frustração decorrente da contratação indevida que compromete sua fonte de subsistência, sendo razoável a fixação de indenização no valor de R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso parcialmente provido para rescindir os contratos de cartão consignado e condenar à restituição simples dos valores cobrados e indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Tese de julgamento: "1. O contrato de cartão de crédito consignado é anulável por erro substancial quando demonstrada a ausência de informação clara e inequívoca sobre a natureza do negócio jurídico, especialmente em*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*relação à modalidade de desconto e à finalidade da contratação. 2. A restituição dos valores descontados de benefício previdenciário em decorrência de contratação anulada por vício de erro deve ocorrer de forma simples." Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 138, 139, I, 144, 182, 885; CDC, arts. 6º, III, 14, 43, §3º; CPC, arts. 322, §2º, 139, IV, 536 e 537. Jurisprudência relevante citada: TJSP, AC 1160029-95.2023.8.26.0100, Rel. Marcelo Ielo Amaro, j. 28.08.2024, AC 1007790-63.2023.8.26.0664, Rel. Marcelo Ielo Amaro, j. 16.09.2024 e AC 10457254120238260114, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), p. 06/12/2024" (TJSP; Apelação Cível 1001278-91.2024.8.26.0482; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2025; Data de Registro: 13/06/2025)*

Assim, comporta acolhimento o pedido de condenação do banco réu a danos morais, que fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

No que tange aos consectários legais da indenização, a correção monetária e os juros de mora devem ser aplicados em conformidade com as Súmulas do e. Superior Tribunal de Justiça, jurisprudência pacífica do e. STF e a legislação vigente, com especial atenção às inovações trazidas pela Emenda Constitucional nº 113/2021.

Por conseguinte, sobre o valor da indenização por danos morais haverá a incidência de juros de mora, a partir da data do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54, do e. STJ, e correção monetária, a partir do arbitramento, a teor da Súmula nº 362, do e. STJ, aplicando-se a taxa SELIC até 29/08/2024, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora (Tema 1.368/STJ); a partir de 30/08/2024, vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou do índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406, ambos do Código Civil).

Em suma, o caso é de provimento do recurso, majorados os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da condenação, de acordo com os critérios



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

do art. 85, §2º e 11, do CPC.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar provimento ao recurso.

**RICARDO HOFFMANN**

Relator