



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000037716**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002266-89.2024.8.26.0619, da Comarca de Taquaritinga, em que é apelante/apelada VILMA MARIA BENTO VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002266-89.2024.8.26.0619

Apte(s)/Apdo(s): Vilma Maria Bento Vieira (Justiça Gratuita)

Apdo(s)/Apte(s): Banco Santander (Brasil) S/A

Juiz(a) de Direito: Clóvis Humberto Lourenço Júnior

**Voto nº 4.143/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. FORTUITO INTERNO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). RECURSOS DESPROVIDOS.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelações interpostas por autora e réu contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, para declarar inexistente contrato de empréstimo consignado, condenar o réu à restituição simples dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, afastar o pedido de dano moral, tornar definitiva a tutela de urgência e fixar sucumbência recíproca.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) avaliar a regularidade da contratação do empréstimo; (ii) definir se a contratação fraudulenta de empréstimo consignado, com descontos indevidos em benefício previdenciário, enseja indenização por dano moral; (iii) estabelecer se é devida a compensação ou devolução do valor principal supostamente creditado na conta da autora; e (iv) ponderar sobre a revisão dos honorários advocatícios fixados na sentença.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A prova dos autos demonstra que a autora foi vítima de fraude praticada por terceiros, inexistindo manifestação válida de vontade para a celebração do contrato de empréstimo consignado.

4. A instituição financeira falhou no dever de cautela ao conceder empréstimo não solicitado, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, conforme a Súmula 479 do STJ.

5. O desconto indevido, ocorrido uma única vez e cessado por tutela de urgência, não configura, por si só, dano moral, ausentes circunstâncias agravantes aptas a caracterizar

violação aos direitos da personalidade.

6. Inexiste prova de que a autora tenha recebido ou se beneficiado do valor do empréstimo, sendo indevida a compensação ou devolução pretendida pelo réu.

7. Os honorários advocatícios foram corretamente fixados no patamar mínimo legal, não comportando redução.

8. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

#### IV. DISPOSITIVO

9. Apelações cíveis conhecidas e desprovidas.

*Dispositivos relevantes citados:* CC, arts. 186 e 188; CDC, art. 14; CPC, arts. 85, §§ 2º, 8º e 14, 86, 98, §§ 2º e 3º; Regimento Interno do TJSP, art. 252.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR; AgInt no AREsp 2.149.415/MG; REsp 2.222.178/SP. TJSP, Apelação Cível nº 1014546-87.2024.8.26.0071.

Trata-se de apelações interpostas por autora e réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para (i) *declarar a inexistência do contrato de empréstimo indicado na inicial e contestação (fls. 55/83); (ii) condenar o réu à restituição simples dos valores descontados do benefício previdenciário da parte autora, com correção monetária pelos índices do E. TJSP e juros moratórios de 1% ao mês desde o desembolso. A correção monetária e os juros moratórios deverão ainda observar a modificação introduzida pela Lei 14.905/24, a partir de sua vigência; (iii) afastar o pedido de dano moral; (iv) tornar definitiva a tutela provisória de urgência (fls. 28/29). Pelo princípio da sucumbência, considerando a parcial procedência do pedido inicial, com fundamento no art. 86, caput, do CPC, responderão as partes proporcionalmente com as custas e despesas processuais. E com fundamento no art. 85, § 14º, do CPC: arcará o réu com o pagamento dos honorários advocatícios do advogado da parte autora que, conforme o art. 85, § 2º, do CPC, arbitro em 10% sobre o montante declarado inexigível; arcará a parte autora com o pagamento dos honorários advocatícios do advogado do réu que, com fundamento no art. 85, § 2º, do CPC, fixo em 10% sobre o valor pleiteado a título de dano moral. Observe-se, se o caso, os limites da gratuidade da justiça (CPC, art. 98, §§ 2º e 3º) (fls. 300/305).*

Apela a autora, alegando que a sentença comporta

reforma quanto ao indeferimento dos danos morais, decorrentes dos descontos indevidos em seu benefício previdenciário iniciados em 06/2024, no valor de R\$ 571,12, relativos ao contrato de empréstimo n. 288921155, incluído em 15/04/2024, no valor total de R\$ 24.740,89, operação que jamais contratou e cujo numerário não foi creditado em sua conta; que a responsabilidade do prestador de serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e do art. 186 do CC, devendo o Banco responder integralmente pelo risco do empreendimento e por fraudes praticadas por terceiros, descabendo a alegação de caso fortuito ou força maior; que, embora não tenha havido negativação de seu nome, a situação ultrapassa o mero dissabor e configura dano moral, pois depende exclusivamente de sua aposentadoria, cujo valor é irrisório, para custear despesas básicas de subsistência de sua família, tais como água, luz, telefone, supermercado e açougue, tendo sua dignidade afetada pela privação dos valores; que a indenização deve observar o caráter punitivo e pedagógico para desestimular a reincidência da conduta ilícita pelo Banco, garantida pelo art. 5º, X, da CF (fls. 307/316).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 28).

Apela o réu, aduzindo que o contrato de empréstimo consignado foi celebrado regularmente em 15/04/2024, mediante plataforma digital segura, com validação por *hash*, geolocalização compatível com a residência da apelada e biometria facial (selfie) coincidente com o documento de identidade; que não houve falha no dever de cautela ou fraude, tendo a apelada concordado com os termos; que o valor contratado (R\$ 24.072,67) foi efetivamente transferido para conta de titularidade da apelada junto ao PagBank, conforme comprovante de transferência e ofício da instituição recebedora, o que demonstra o proveito econômico e afasta a inexistência do negócio; que agiu em exercício regular de direito, conforme art. 188 do CC, não havendo dever de restituir valores cobrados licitamente. **Subsidiariamente**, que deve haver a compensação ou a devolução do valor principal disponibilizado à apelada para evitar seu enriquecimento sem causa; que os honorários advocatícios devem ser revistos e reduzidos, considerando a simplicidade da causa e a sucumbência recíproca, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC (fls. 334/344).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 345/346); foram apresentadas contrarrazões pela autora (fls. 350/362) e pelo Banco (fls. 363/371), e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, narra a autora ser pessoa pobre e humilde, aposentada por tempo de contribuição pelo INSS. Ao consultar seu extrato de junho de 2024, notou descontos de R\$ 571,12 referentes a um empréstimo consignado junto ao Banco Santander Ole (contrato n. 288921155), que não reconhece.

Acrescenta que nenhum valor foi depositado na sua conta relativo a essa avença.

Em réplica, asseverou, com base na documentação oferecida pela casa bancária, ter sido vítima de golpe. Daí a presente ação.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser parcialmente procedente o pedido, consignando ter havido falha da instituição financeira, que resultou em dano patrimonial à autora, assim como ausente violação à sua personalidade.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

*Da análise do conjunto probatório, restou comprovado ter sido a parte autora vítima de fraude realizada por estelionatários. A parte autora recebeu contato via aplicativo de mensagens whatsapp, com a informação de que possuía cartão de crédito com RMC, mas com possibilidade de cancelamento. Para tanto, a autora realizou o procedimento conforme indicado pelos estelionatários, encaminhando documentos pessoais e selfie, somente constatando a utilização dos dados pelos fraudadores após a apresentação da defesa nestes autos.*

*Se não fosse suficiente, restou demonstrado que a autora não é detentora de conta bancária junto a PAGSEGURO, totalmente movimentada em seu nome por terceiros (fls. 279/285), além de não ser proprietária da linha telefônica indicada no instrumento contratual (fls. 56 e 273).*

*Nessa senda, restou cabalmente comprovado, portanto, que estelionatários, valendo-se de dados/informações/documentos enviados pela parte autora, firmaram contrato de empréstimo em seu nome, sem o conhecimento da última. Para todos os fins, a autora acreditava que todo procedimento tinha como escopo cancelar suposto cartão de crédito com RMC, o qual também não tinha qualquer interesse e não contratou. Em momento algum emitiu declaração de vontade a fim de firmar contrato de empréstimo, a denotar, por óbvio, a inexistência do negócio jurídico formalizado.*

*Noutros termos, colhe-se do próprio instrumento contratual (fls. 55/83) que os documentos e informações enviados pela parte autora para cancelamento do cartão de crédito foram utilizados a fim de efetuar a contratação, formalizada eletronicamente perante a instituição financeira, sem qualquer autorização da parte autora, conforme supramencionado. Ou seja, a instituição financeira concedeu o empréstimo que não foi solicitado pela autora. Ao assim agir, ante a violação de seu dever de cautela, a instituição financeira deixou de empregar meios aptos a conferir a veracidade/existência da declaração de vontade do suposto contratante.*

*Nesse contexto, trata-se de caso de fortuito interno, restando caracterizada a fraude bancária. Nesse sentido, o teor da Súmula n.º 479 do C. STJ, segundo a qual “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por*

*terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

*O entendimento do C. STJ, no julgamento do REsp 1.199.782-PR, representativo dos recursos repetitivos, não destoa do enunciado da súmula supra colacionada:*

*(...)*

*Ademais, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos.*

*(...)*

*Por isso, faz jus a parte autora à restituição dos valores descontados do benefício previdenciário de forma indevida, mas não em dobro, porque ausente intenção manifesta da instituição financeira em exigir quantias indevidas em prejuízo da autora. Nesse sentido, colaciono recente julgamento exarado pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo:*

*(...)*

*Quanto ao dano moral, por sua vez, entendo como não configurado nos autos. A parte autora, considerando o início dos descontos e deferimento da tutela provisória de urgência (fls. 02 e 28/29), teve apenas um único desconto no benefício previdenciário (fls. 39 e 82/83). Portanto, não demonstrou maiores consequências em razão da fraude de que foi vítima.*

*Para arrematar, em razão dos fatos discutidos nos autos – fraude e responsabilidade da parte ré pelo fortuito interno – indevida a restituição pela parte autora dos valores depositados em conta bancária, a qual, aliás, sequer foi movimentada pela autora. Por consequência, a instituição financeira ré deverá, caso queira, perseguir eventual ressarcimento perante os terceiros fraudadores em ação autônoma.*

*Como se vê, a sentença apreciou detidamente as provas dos autos, corretamente concluindo pela falha na segurança do serviço bancário, do qual resultou o dano material sofrido pela autora.*

*Note-se que nada disse o Banco a respeito de eventual*

culpa exclusiva da autora, nem nada comprovou sobre a ausência de depósito dos valores na conta da recorrida, ou mesmo sobre as divergências entre os dados da autora e aqueles constante do contrato, apontados na sentença como evidências da fraude perpetrada.

Seguindo, no caso dos autos, os fatos descritos na inicial não configuram dano moral, pois, embora constatado que os descontos mensais das parcelas no benefício previdenciário da autora foram indevidos e que tal circunstância eventualmente lhe tenha causado aborrecimentos, é certo que tal conduta não acarretou significativo abalo psicológico a ela, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Nesse sentido, confira-se:

*APELAÇÃO. ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS. CONTRIBUIÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANO MORAL. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Descontos em benefício previdenciário em razão de contribuição em favor de associação não reconhecidos pela consumidora. Elementos probatórios que infirmam a validade da contratação. Danos morais não configurados. Circunstância que não se revestiu de excepcionalidade apta a justificar a condenação em danos morais, sob pena de banalização do instituto. O desconto em benefício previdenciário por contratação fraudulenta, por si só, não caracteriza dano moral. Autora que não comprovou prejuízo à sua subsistência e/ou abalo psicológico. Sentença parcialmente reformada DERAM PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E NEGARAM PROVIMENTO RECURSO DA AUTORA.” (Apelação Cível 1014546-87.2024.8.26.0071, rel. ALEXANDRE COELHO, j. 13/03/2025 – destaquei).*

Aponte-se, também, o posicionamento do STJ, segundo o qual, a simples contratação fraudulenta de empréstimo não enseja, por si só, dano moral:

*CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO DO INSS.*

*INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL IN RE IPSA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.*

*1. “Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes” (AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, Terceira Turma, DJe de 1º/6 /2023).*

*2. No caso, o eg. Tribunal de Justiça, reformando parcialmente a sentença, deu parcial provimento à apelação da instituição financeira, ora agravada, para afastar sua condenação ao pagamento de danos morais à ora agravante, sob o fundamento de que, a despeito da conduta do banco réu e dos descontos no benefício previdenciário da autora no valor de R\$ 96,54, não se verificou nenhum prejuízo a direito da personalidade, de modo que os fatos narrados na inicial configuram-se como mero dissabor e aborrecimento cotidianos.*

*3. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência desta Eg. Corte, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ.*

*4. Recurso especial desprovido. (REsp 2.222.178/SP, 4ª Turma, rel. Min. RAUL ARAÚJO, j. 08/09/2025) (destaques meus).*

Em arremate, impossível a compensação, vez que, como já registrado na sentença, não há comprovação de ter a autora recebido os valores objeto do contrato em questão.

Ainda, já fixados os honorários no mínimo de 10%, impossível a redução pleiteada pela casa bancária, ainda mais em se considerando a expressividade da base de cálculo, qual seja, o valor pretendido a título de danos morais (R\$ 28.240,00 – fls. 11).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** aos recursos, majorando os honorários para 15% das respectivas bases de cálculo, observada a gratuidade processual em favor da autora.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora