



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000070750

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002764-45.2024.8.26.0601, da Comarca de Socorro, em que é apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, é apelada MARGARIDA APARECIDA DE OLVEIRA MORAES FORNER (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. Por maioria de votos.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo: 1002764-45.2024.8.26.0601

Classe Processual: Apelação Cível

Comarca de Origem: Foro de Socorro/2ª Vara

Apelante: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Apelada: Margarida Aparecida de Oliveira Moraes Forner

VOTO n° 1.558

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – FRAUDE BANCÁRIA – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – PARCIAL PROVIMENTO.

1. Responsabilidade Civil: Relação de consumo. Fraude perpetrada por preposta da instituição financeira (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco mantida. Inexistência do débito confirmada.

2. Repetição do Indébito: Reforma da sentença para determinar a devolução de forma simples. Ausência de má-fé da instituição financeira, que disponibilizou o crédito na conta da autora e, após reclamação administrativa, prontamente cancelou o contrato e ofertou o estorno. Conduta que não viola a boa-fé objetiva a ponto de justificar a penalidade do art. 42, parágrafo único, do CDC.

3. Danos Morais: Ocorrência incontroversa (in re ipsa). Negativação indevida e descontos em verba alimentar de pessoa idosa e enferma.

4. Quantum Indenizatório: Valor fixado em primeiro grau (R\$ 10.000,00) que comporta redução. Necessidade de observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento sem causa. Redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO,

Trata-se de recurso de apelação interposto por CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS contra a r. Sentença que julgou procedentes os pedidos formulados por MARGARIDA APARECIDA DE OLIVEIRA MORAES FORNER. A decisão de primeiro grau declarou a inexistência do contrato de empréstimo n° 022310005621, condenou o banco à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suas razões recursais, a apelante sustenta, preliminarmente, a perda do objeto, dado o cancelamento administrativo do contrato e a oferta de estorno após reclamação no PROCON. No mérito, defende a regularidade formal da contratação, a ausência de má-fé para justificar a dobra legal (pugnando pela devolução simples ou compensação) e a inexistência de danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização.

Foram apresentadas contrarrazões, pugnando a apelada pela manutenção da sentença.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

A relação é de consumo e a responsabilidade da instituição financeira é objetiva (Súmula 297 do STJ e art. 14 do CDC). O conjunto probatório demonstra que a autora foi vítima de fraude praticada no âmbito das operações da apelante ("golpe do tablet").

As circunstâncias fáticas revelam um desvio de finalidade gravíssimo. A autora, pessoa idosa e em condições de vulnerabilidade agravada por enfermidade, dirigiu-se ao estabelecimento da ré com o escopo exclusivo de viabilizar o recebimento de seu benefício previdenciário. Todavia, sob o pretexto de realizar um cadastramento biométrico ou assinatura formal de recebimento, foi induzida por preposta da ré a apor sua assinatura eletrônica em um dispositivo móvel (*tablet*) cuja tela se encontrava em branco.

Tal manobra, ardilosa por natureza, mascarou a contratação de um empréstimo pessoal (nº 022310005621) jamais solicitado. É imperioso destacar que o cenário descrito não é um fato isolado, mas sim parte de um evento sistêmico na Comarca de origem, com inúmeros registros policiais e demandas judiciais análogas envolvendo a mesma agência e funcionários.

A responsabilidade da apelante, portanto, é inafastável, conforme



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preceitua a **Súmula 479 do STJ**: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*” Ora, se o dano decorre de ato de preposto que utiliza a estrutura do banco para lesar o consumidor, o risco do empreendimento deve ser integralmente suportado pela fornecedora. Não se trata de culpa de terceiro, mas de falha severa na fiscalização e no dever de segurança esperado.

A r. sentença condenou a ré à devolução em dobro. O recurso comporta provimento neste ponto.

Embora a falha na prestação do serviço seja evidente, a aplicação da penalidade do art. 42, parágrafo único, do CDC (devolução em dobro) exige que a cobrança indevida consubstancie conduta contrária à boa-fé objetiva (EAREsp 600.663/RS, STJ).

No caso em tela, verifica-se que a instituição financeira, enquanto pessoa jurídica, amparou-se em contrato que possuía aparência de regularidade sistêmica (assinatura eletrônica e transferência de valores realizada para a conta da autora). Ademais, tão logo instada administrativamente via PROCON, a apelante procedeu ao cancelamento do contrato e ofertou o estorno dos valores .

Essa postura proativa de tentar resolver a questão na esfera administrativa demonstra ausência de má-fé institucional. A penalidade da dobra deve ser reservada a casos de obstinação injustificada na cobrança indevida, o que não se verificou após a ciência da fraude pela diretoria do banco.

A restituição dos valores descontados deve ocorrer de forma simples, devidamente atualizados, autorizada a compensação com eventuais valores já estornados administrativamente para evitar enriquecimento ilícito.

O dano moral é evidente (*in re ipsa*), decorrente da negativação indevida e da privação de verba alimentar. Contudo, quanto ao valor, assiste razão parcial à apelante.

A indenização deve compensar a vítima e desestimular o ofensor, sem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

converter o sofrimento em instrumento de captação de lucro. No caso, considerando que o banco agiu para cancelar o contrato assim que notificado pelo PROCON, demonstrando intenção de mitigar os danos, o valor de R\$ 10.000,00 fixado na origem mostra-se excessivo e passível de gerar enriquecimento sem causa.

Ao fixar o valor da indenização por dano moral, deve-se observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, evitando que a reparação se converta em fonte de lucro para a parte lesada. *"A vedação ao enriquecimento sem causa, como princípio geral do direito, também se aplica à responsabilidade civil"* (SAVI, Sérgio. *Responsabilidade Civil e Enriquecimento sem Causa*. São Paulo: Atlas, 2012).

Nesse sentido, a doutrina é pacífica ao afirmar que a reparação do dano moral deve ser suficiente para cumprir sua função compensatória e pedagógica, sem ensejar enriquecimento indevido, mas também não ser irrisória, sob pena de frustrar sua finalidade (DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil*. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2022).

Carlos Roberto Gonçalves reforça que *o arbitramento da indenização deve atender ao binômio compensação-punição, evitando valores exorbitantes que configurem vantagem indevida* (GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade Civil*. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2023).

Na mesma linha, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho destacam que *a vedação ao enriquecimento sem causa é um limite à fixação da indenização, que deve reparar e desestimular a conduta ilícita, mas não gerar vantagem indevida* (GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil – Responsabilidade Civil*. São Paulo: Saraiva, 2021).

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c Indenização por Dano Moral e Exibição de Documentos. Insurgência da autora contra descontos referentes a empréstimos que afirma não ter contratado. Sentença de procedência. Pretensão da autora de reforma. Termo inicial dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juros. Pretensão de que o termo inicial dos juros moratórios seja fixado desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ . Cabimento. Tratando-se de relação extracontratual, as indenizações por danos morais e materiais sofrem incidência dos juros de mora desde a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ) e não da data do arbitramento ou citação. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados, nos termos do artigo 85, §11, do CPC . RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10115586820248260047 Assis, Relator.: Ernani Desco Filho, Data de Julgamento: 31/10/2025, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/10/2025)

Destarte, reduzo a indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se afigura adequada às peculiaridades do caso e suficiente para reparar o abalo moral sofrido, mantendo o caráter pedagógico sem excessos.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação para reformar a r. sentença a fim de determinar que a restituição dos valores descontados ocorra de forma simples (e não em dobro). Reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362, STJ).

Diante da sucumbência recíproca, custas e despesas processuais rateadas (50% para cada). Condeno a apelante a pagar honorários de 15% sobre o valor da condenação atualizada ao patrono da autora. Condeno a autora a pagar honorários de R\$ 1.000,00 ao patrono da ré, observada a gratuidade de justiça.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

É como voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JULIO ZANLUQUI
Relator



Voto nº 52621 – Divergente

Apelação Cível nº 1002764-45.2024.8.26.0601

Comarca: Socorro

Apelante: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Apelado: Margarida Aparecida de Oliveira Moraes Forner

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o apelo, afirmada a improcedência da ação, revertido o ônus de sucumbência, condenada a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Dizendo respeito a questão a não contratação do empréstimo pessoal nº 022310005621, firmado em julho de 2022, proposta a demanda em dezembro de 2024, quanto à responsabilidade da parte ré (artigos 186, 187 e 927 do Código Civil) e sua limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor), ainda que a parte autora argumente que '*não recebeu qualquer valor proveniente deste empréstimo.*' (fls. 02), se entende de rigor se reconhecer da vinculação havida entre as partes, vale dizer, contratação do empréstimo pessoal impugnado (nº 022310005621), firmado através da Cédula de Crédito Bancário nº 06006004641124 (fls. 83/86), em que constam todas as condições e valores da operação, assinada pela parte autora, circunstância que ela própria reconhece ter ocorrido ao afirmar que '*foi induzida a assinar em um tablet em branco, sob a alegação de que tal assinatura era necessária para vincular o banco como pagador do benefício.*' (fls. 02), comprovada a transferência do valor mutuado (R\$ 3.615,10) para conta de sua incontroversa titularidade, pois demonstrado pela parte ré que a conta para qual foi destinado o crédito da operação é a mesma que a demandante reclama os descontos indevidos (vide fls. 54), ressaltado o reconhecimento expresso na exordial de que, voluntariamente, abriu conta perante a instituição financeira ré para recebimento de benefício previdenciário.

E mais, a parte autora, embora se insurja em face da contratação, não efetuou a devolução do valor recebido à parte ré, e nem depositou a quantia nos autos, de forma que, como afirmado na contestação, '*a requerente recebeu os valores referentes ao empréstimo e não faz qualquer prova nos presentes autos de que referidos valores não foram por si utilizados.*' (fls. 54), observado, ainda, que '*foi a própria cliente que compareceu ao ponto de atendimento munida de seus documentos pessoais originais ocasião em que optou por celebrar o contrato de empréstimo pessoal anexo. Note-se ainda que a assinatura aposta no instrumento contratual é idêntica à*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

assinatura que consta na procuração assinada pela autora, apresentado nos presentes autos' (fls. 137), ressaltada a presença da força executiva do contrato assinado eletronicamente – tal como o caso –, uma vez que o certificado digital confirma a identidade do assinante, observado que a MP 2.200-2/2001, artigo 10 §§ 1º e 2º, reconhece documentos eletrônicos e confere presunção de veracidade aos produzidos com certificado digital, bem como o disposto no artigo 411, II e III do CPC, considera autêntico o documento cuja autoria esteja identificada por meio legal de certificação, inclusive eletrônico, como aliás reconhece a jurisprudência do STJ (AgInt no REsp nº 1.978.859/DF), devendo ser observado, assim, o princípio do “*pacta sunt servanda*”, devendo cada parte seguir cumprindo com seus direitos e obrigações derivados do contrato, considerado haver a parte ré se desincumbido do ônus que lhe cabia (artigo 373, II, do CPC) de provar a regularidade da avença impugnada.

Por conta disso, considerado o princípio da autonomia da vontade, previamente ciente e concordante a parte autora com os termos do pacto a que se vinculou, inclusive quanto a encargos, de rigor se manter a validade do vínculo e da exigência pela parte ré dos valores reclamados relativos ao contrato de empréstimo pessoal nº 022310005621, observado o entendimento do STJ de que, *'a correção das prestações e do saldo devedor deve obedecer às cláusulas do contrato de mútuo, que não podem ser unilateralmente modificadas, em respeito ao princípio expresso no brocardo latino pacta sunt servanda'* (STJ REsp 223122/MG), independentemente das condutas adotadas em âmbito extrajudicial, pois embora tenha a parte autora ofertado reclamação no PROCON e a ré proposto o cancelamento do contrato com estorno dos valores, preferiu a parte autora se submeter à jurisdição e a seu caráter substitutivo, pela qual se conclui ausente vício ou desvio a macular a contratação, e, por conta disso, tampouco a ocorrência dos danos morais alegados.

Nesse sentido, a orientação dos julgados deste TJSP: *“Apelação – Ação de inexigibilidade de contrato c.c. devolução de valores e danos morais – Pretensão fundada na anotação de empréstimo consignado no benefício previdenciário da autora que ela afirma não reconhecer – Sentença de improcedência com apelo de autora – Inconformismo injustificado – Requerido que comprovou a regularidade do negócio jurídico carreando aos autos contrato de empréstimo acompanhado de documento de identidade, cartão bancário e comprovante de residência da autora – Requerido que também comprovou a disponibilização do numerário na conta da parte autora, explicada a diferença entre o valor contratado e o disponibilizado pelo fato de parte do numerário ter sido utilizado para quitar empréstimos anteriores – Demora de quase 4 anos entre o início dos descontos no benefício previdenciário da autora e o ajuizamento da ação que permite concluir que ela não foi vítima fraude ou vício de consentimento – Empréstimos anteriores que estão devidamente informados no “Histórico de Empréstimos Consignados” expedido pelo INSS – Sentença mantida. Recurso da parte autora improvido.”* (TJSP; Apelação Cível 1000700-66.2024.8.26.0438; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; j. 12/12/2024).

E mais: *“Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral – Empréstimo com desconto*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no benefício da autora – Julgamento antecipado – Possibilidade – Cerceamento de defesa não caracterizado – Perícia digital desnecessária – Negativa de contratação - Réu que demonstra a contratação eletrônica com utilização de cartão e senha – Valor que serviu para quitar empréstimos anteriores com troco depositado na conta da autora – Ausência de impugnação específica – Autora que não nega a existência de empréstimos anteriores, nem o valor creditado - Exigibilidade reconhecida – Dano moral não caracterizado – Indenização indevida – Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000497-75.2023.8.26.0071; Relator (a): Irineu Fava; j. 14/12/2023).

Voto por dar provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodrigo Clavisio
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	7	Acórdãos Eletrônicos	Wilson Julio Zanluqui	2EEC0370
8	10	Declarações de Votos	Henrique Rodrigo Clavio	2EEE08A1

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1002764-45.2024.8.26.0601 e o código de confirmação da tabela acima.