



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001303062

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003008-57.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante/apelada DIRCE SANCHES MANTOVANI SARTORI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da parte autora e negaram provimento ao apelo da parte ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DAS PARTES. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E DA PARTE RÉ DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação declaratória e indenizatória alegando descontos indevidos em seu benefício sem autorização. Requeveu a declaração de inexigibilidade dos descontos, repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na validade da r. sentença que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes, declarou indevido o débito e condenou a ré à restituição simples dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A majoração do valor da indenização por danos morais é justificada pela falha na prestação do serviço e pela inércia da ré em solucionar o problema.

4. A restituição dos valores descontados deve ser na forma simples, pois não se demonstrou má-fé na cobrança.

5. A parte ré não comprovou a licitude dos débitos, não apresentando documentos que legitimassem a cobrança.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso da parte autora parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 e recurso da parte ré não provido.

Tese de julgamento: 1. A inexistência de relação jurídica entre as partes foi comprovada, legitimando a restituição dos valores descontados. 2. A falha na prestação do serviço bancário gerou dano moral, justificando a indenização.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 42, parágrafo único.

Súmula nº 362 do STJ.

Súmula nº 54 do STJ.

Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência Citada:

STJ, EAREsp nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020.

STJ, Súmula nº 479.

VOTO nº 35496

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória

ajuizada por *Dirce Sanches Mantovani Sartori* em face de *Banco Itaú Consignado S.A.*. A parte autora narrou na inicial que: (a) é beneficiária do Regime Geral da Previdência Social; (b) identificou descontos mensais no valor de R\$ 170,00 em seu benefício previdenciário, decorrentes do contrato de empréstimo consignado nº 581825213, composto por 72 parcelas, sem, contudo, jamais ter autorizado a contratação referida; (c) nunca anuiu com tal contrato, o que evidencia a ausência de manifestação válida de vontade. Requereu: (i) a declaração de inexistência do referido contrato; (ii) a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente; e (iii) indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00.

Sobreveio a r. sentença a fls. 269/272, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, nos seguintes termos: (i) declarou a inexistência do contrato de empréstimo mencionado; (ii) determinou a restituição simples dos valores indevidamente descontados, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir de cada desembolso e juros legais de mora a partir da citação; (iii) fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, com correção monetária e juros desde a publicação da sentença; (iv) determinou a devolução, pela autora, do valor que lhe foi disponibilizado, sem incidência de juros de mora, apenas correção monetária; e (v) impôs a divisão proporcional das custas e despesas processuais entre as partes, com honorários de R\$ 1.000,00 a cada patrono, observada a gratuidade da autora.

Inconformada, a parte autora interpõe o presente recurso de apelação argumentando (fls. 279/293), em resumo, que: (A) a sentença não aplicou corretamente o disposto no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pois seria devida a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente; (B) os juros de mora deveriam incidir desde o primeiro desconto, e não apenas da citação; (C) o valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 2.000,00 é

irrisório frente aos transtornos causados, devendo ser majorado para R\$ 30.000,00; e (D) os ônus da sucumbência deveriam ser integralmente atribuídos ao banco. Requereu, ao final, o provimento do recurso, com a reforma parcial da sentença recorrida.

Irresignada, a parte ré interpôs apelação (fls. 294/303), sustentando, em síntese, que: (a) ocorrência de prescrição trienal com base no art. 206, §3º, IV, do Código Civil; (b) ausência de falha na prestação do serviço, diante da disponibilização do valor em conta bancária; (c) inexistência de responsabilidade civil objetiva; e (d) descabimento da indenização por dano moral ante a inexistência de conduta ilícita ou prejuízo concreto. Requereu a total reforma da sentença.

Apresentadas as contrarrazões pela parte ré (fls. 310/326).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, observo que o recurso é tempestivo, sendo a parte autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 140) e a parte ré recolheu devidamente o valor do preparo (fls. 304/306).

A r. sentença recorrida merece ser parcialmente reformada, a fim de que seja majorado o montante fixado a título de indenização por danos morais sofridos.

Quanto à majoração do montante da condenação ao pagamento de uma indenização por dano moral, comporta acolhimento o pleito do autor.

Ora, tal postura do requerido é inaceitável, gerando sim angústia e intranquilidade na esfera moral do consumidor que se vê



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

obrigado a se socorrer ao Poder Judiciário para garantir o seu direito.

A ré, lamentavelmente, não adotou nenhuma postura no sentido de solucionar o problema do autor, tanto que este teve de ajuizar a demanda para recompor o seu patrimônio material lesado. Não foi apresentada pelo requerido nenhuma resposta coerente para afirmar que a transação bancária era regular, uma vez que notória a ocorrência de diversas fraudes envolvendo a contratação de empréstimos consignados.

Essas peculiaridades são capazes de gerar dano moral, não podendo ser tidas como meros dissabores da vida em sociedade.

Claramente houve violação da segurança que o cidadão espera e tem direito, pois, além de ter de suportar descontos indevidos, não viu nenhuma tentativa adequada por parte do demandado para solucionar extrajudicialmente o problema.

Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Diante do quadro que se descortina, a situação vivenciada pelo demandante traz clara angústia e inquietude. E tudo em razão da falha na prestação do serviço bancário e da inércia da ré, posto que não apresentou motivo adequado para considerar a transação bancária como lícita, obrigando o consumidor a intentar uma demanda judicial. Tais circunstâncias merecem a devida compensação.

Quanto ao valor, no arbitramento do dano moral



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do demandante, a não ser a sua condição de aposentado do INSS. Já a ré é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por estas razões, o valor de R\$ 2.000,00, arbitrado pelo douto juízo *a quo* a título de danos morais, deve ser majorado para R\$ 10.000,00, atualizados desde a data da presente sessão de julgamento (Súmula nº 362 do STJ) e com juros desde o evento danoso, sendo de rigor a aplicação da Súmula nº 54 do STJ, haja vista que a responsabilidade é extracontratual uma vez que não há evidência de efetiva avença firmada entre as partes. A correção monetária e a taxa de juros deverão ser calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024.

Por outro lado, quanto à restituição em dobro estribada no parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, contudo, não prospera o pleito do requerente.

Isso porque a referida restituição deve ser na forma simples, e não em dobro. Com efeito, a ré efetuou a cobrança conforme os termos contratuais, o que afasta o descumprimento da observância da boa-fé objetiva, em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que, recentemente, estabeleceu que: "*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitrária à boa-fé objetiva” (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21-10-2020).

Assim, o recurso do demandante comporta parcial provimento.

Passo a análise do apelo da instituição financeira.

Em que pesem as alegações da parte ré, não demonstrou a licitude de tal débito. Ora, observa-se que a ré, não colacionou qualquer documento que demonstrasse a legitimidade da cobrança.

Nesse sentido, destaca-se o observado na r. sentença (fls. 270 – **sem destaques no original**):

Não obstante, após a inversão do ônus da prova, não se interessou o banco em demonstrar a autenticidade da assinatura constante no contrato. Prevalece, portanto, a versão apresentada pelo consumidor. Em assim sendo, não pode esta responder por dívida que não contraiu. Forçoso concluir que o contrato não foi firmado com as cautelas necessárias e de modo diligente. Cabe ao réu suportar as consequências advindas do golpe, porquanto responde pelo risco da atividade extremamente lucrativa que exerce. A responsabilidade do réu é, portanto, objetiva.

Destarte, repita-se, não há nenhum documento no feito, portanto, demonstrando, de forma incontestada, que foi a parte autora quem contratou e utilizou os serviços disponibilizados pela parte ré em relação ao contrato objeto da lide.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a parte ré responde objetivamente pelos danos advindos de fortuitos internos, entendimento contido na Súmula nº 479 do C. 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.

De tal modo, conclui-se a r. sentença comporta **parcial reforma** a fim de que seja majorado o montante fixado a título de indenização por danos morais sofridos.

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados nos recursos e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento do recurso da parte autora e não provimento do apelo da parte ré.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)