



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000181356

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003859-52.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ISABELLY OLIVEIRA DA SILVA (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE), é apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1003859-52.2024.8.26.0006

Apelante: Isabelly Oliveira da Silva

Apelado: Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: São Paulo

Voto nº 7334

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. INDUÇÃO A ERRO POR CORRESPONDENTE. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL IN RE IPSA. AFASTAMENTO DA COMPENSAÇÃO. HONORÁRIOS SOBRE O PROVEITO ECONÔMICO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação contra sentença que declarou a nulidade de empréstimos consignados contratados mediante indução a erro, determinou restituição simples com compensação e fixou honorários por equidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) cabimento da repetição em dobro; (ii) configuração de dano moral; (iii) possibilidade de compensação; (iv) critério de fixação dos honorários. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) A restituição em dobro é devida quando a cobrança viola a boa-fé objetiva, independentemente de dolo ou culpa (art. 42, parágrafo único, do CDC; EAREsp 676.608/RS). (ii) Os descontos iniciados em 2024 submetem-se integralmente à tese firmada pelo STJ. (iii) O desconto indevido em benefício previdenciário caracteriza dano moral in re ipsa. (iv) A indenização de R\$ 5.000,00 atende à razoabilidade e à função pedagógica. (v) O pagamento de boa-fé a credor putativo afasta a compensação (arts. 309 e 368 do CC). (vi) A instituição financeira responde objetivamente pelos atos do correspondente (art. 932, III, do CC; art. 3º da Resolução CMN 4.935/2021). (vii) Havendo proveito econômico mensurável, os honorários devem incidir sobre essa base (art. 85, §2º, do CPC; Tema 1.076/STJ). IV. DISPOSITIVO: Recurso provido.

Vistos,

Trata-se de apelação manejada por ISABELLY OLIVEIRA DA SILVA contra a r. sentença proferida às fls. 290/295, cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “*JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a 'ação declaratória de inexigibilidade de débito e c/c ressarcimento material e moral e tutela de urgência' ajuizada por ISABELLY OLIVEIRA DA SILVA representada por sua genitora, Patricia da Silva em*

face de FACTA FINANCEIRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil/2015, TORNO definitiva tutela de urgência liminar deferida e DECLARO a nulidade dos empréstimos objeto do litígio e, por consequência, DECLARO a inexigibilidade das conseqüentes movimentações referentes aos os débitos consignados em folha de pagamento e CONDENO o banco réu a restituir à autora, a título de danos materiais, todos os valores indevidamente descontados da sua folha de pagamento até a efetiva suspensão dos referidos descontos, devendo ser devidamente corrigidos monetariamente pela Tabela do Tribunal de Justiça desde cada desconto na folha de pagamento da autora e, a partir da citação, acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) o mês, nos termos do artigo 406 do Código Civil de 2002, que remete ao artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, descontando-se o valor total liberado de R\$ 21.000,00 (Empréstimo nº 0074501164 e nº 0074503072) a fim de evitar o enriquecimento ilícito. No mais, verifico que só o banco réu deverá suportar o ônus da sucumbência, porque a parte autora teve razão jurídica para o ajuizamento da ação, que foi o pleito principal acolhido, pelo que não se revela razoável que o não acolhimento de pleito acessório ou não acolhimento do valor integral possa de alguma forma implicar ônus além do não acolhimento, o que deve ser considerado como sucumbência mínima, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do CPC/2015, razão pela qual condeno banco réu ao pagamento das respectivas custas, despesas processuais e honorários de sucumbência no importe de R\$ 2.000,00, nos termos do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil/2015.”

Em suas razões recursais (fls. 309/317), a autora deseja a reforma parcial da r. sentença, para serem reconhecidas a devolução em dobro e a reparação por dano moral, além de correção dos honorários advocatícios e afastamento da compensação de valores.

Recurso tempestivo e, ante a gratuidade concedida à autora (fls. 75), não houve recolhimento de preparo.

Regularmente intimada, a ré deixou de apresentar contrarrazões (fls. 321).

É o relato do essencial.

O recurso comporta provimento.

De acordo com o relato contido na inicial, a genitora da autora, sua representante legal, recebeu contato telefônico de pessoa que se identificou como correspondente bancária da FACTA, ocasião em que lhe foi oferecida a portabilidade de empréstimo consignado vigente da autora junto a outra instituição financeira. Sustenta, contudo, que houve indução a erro, pois os documentos solicitados sob tal pretexto foram utilizados para a contratação de dois novos empréstimos consignados junto à FACTA, com posterior depósito de valores em sua conta bancária. Afirma que procedeu à devolução dos valores ao correspondente, não obstante a manutenção dos contratos no extrato de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimos do INSS. Diante disso, ajuizou a presente demanda visando à declaração de inexigibilidade dos empréstimos, bem como à reparação por danos materiais e morais.

Em contestação, a instituição financeira defendeu a regularidade da contratação, alegando que os empréstimos foram celebrados de forma virtual, por meio de assinatura eletrônica.

O d. juízo de origem proferiu sentença (fls. 290/295), reconhecendo a ocorrência de indução a erro por parte do correspondente da instituição financeira, razão pela qual declarou a nulidade dos empréstimos, determinando, contudo, apenas a restituição simples dos valores, com compensação das quantias depositadas na conta da autora.

Apenas a autora interpôs recurso de apelação, de modo que a nulidade dos contratos restou definitivamente consolidada, devolvendo-se a este Tribunal tão somente o exame das consequências jurídicas decorrentes dessa nulidade.

Pois bem.

Sobre a restituição simples ou em dobro, anote-se que a Corte Especial do C. STJ firmou precedente qualificado por meio do julgamento do EAREsp de nº 676.608/RS, com fixação das seguintes teses e modulação de seus efeitos:

“Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos:

Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A orientação do C. STJ, portanto, é no sentido de admitir a restituição em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC, desde que a conduta que embasou a cobrança indevida seja contrária à boa-fé objetiva, não se examinando mais culpa ou dolo.

A cobrança decorrente de contrato fraudulento, por óbvio, não se encontra dentro de um padrão de comportamento leal determinado pela boa-fé objetiva.

Mas não é só. É preciso obedecer ao elemento temporal determinado no precedente, relativo à modulação de seus efeitos, que data do dia 30/03/2021, quando houve a publicação do correlato Acórdão. Logo, só serão restituídos em dobro os valores cobrados indevidamente a partir de tal período.

Com efeito, histórico de contratações da beneficiária (fls. 32) indica que os empréstimos consignados tiveram seus descontos iniciados a partir de 2024; assim, os descontos indevidos encontram-se integralmente abrangidos pela eficácia jurídica do referido precedente.

Assim, todos os valores descontados do benefício previdenciário da autora, relativos aos empréstimos nulos, devem ser devolvidos em dobro.

O dano moral deve ser reconhecido, sob o fundamento de que foi realizado desconto indevido em benefício previdenciário, patrimônio mínimo da pensionista, de valor modesto, com feição eminentemente alimentar.

A interferência indevida nessa verba acaba por afetar diretamente a própria dignidade da autora, que sofre limitações no exercício de atos existenciais que dependem desse valor.

Essa conclusão resulta de fato notório, constatado pela experiência comum, nos termos dos artigos 374, inciso I, e 375 do CPC, independentemente, assim, da existência de prova constante dos autos, daí ser considerado como um dano moral *in re ipsa*.

No entanto, o valor da indenização deve ser fixado com razoabilidade e proporcionalidade em relação às circunstâncias, a fim de propiciar ao recorrente uma compensação em razão de toda a situação vivida.

Em síntese: *“A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o e a terceiros a ter comportamento idêntico” (TJSP Apelação n. 1018467-27.2021.8.26.0405; Rel: Des. Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j: 25/02/2022).

Em casos análogos, esta VII Turma do Núcleo de Justiça 4.0 vem entendendo como razoável o valor de R\$ 5.000,00:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pela autora contra sentença que declarou a inexistência de relação jurídica decorrente de empréstimo consignado fraudulento, determinou restituição simples dos valores descontados e fixou indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor; (ii) verificar se o montante da indenização por danos morais deve ser majorado. III. RAZÕES DE DECIDIR A falsidade da assinatura no contrato foi atestada por laudo pericial grafotécnico, tornando incontroversa a fraude. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Conforme o Tema 929 do Superior Tribunal de Justiça, a restituição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, aplicando-se às cobranças posteriores a 30 de março de 2021. A cobrança com base em documento nulo por falsificação configura grave negligência, sendo a fraude de terceiro risco inerente à atividade bancária. A indenização de R\$ 3.000,00 mostra-se insuficiente. A privação de verba alimentar por meses em razão de fraude, sofrida por pessoa idosa e pensionista, configura dano moral in re ipsa. A majoração para R\$ 5.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e à dupla finalidade de compensar a vítima e impor sanção pedagógica. IV. DISPOSITIVO E TESE Apelação provida parcialmente.” (TJSP; Apelação Cível 1002211-03.2024.8.26.0664; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

“APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. VÍTIMA IDOSA E ENFERMA (HIPERVULNERABILIDADE). Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (súmulas 297 e 479 do STJ). Fortuito interno caracterizado. Falha no dever de segurança e monitoramento. Transações bancárias substancialmente atípicas e alheias ao perfil de consumo da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correntista não bloqueadas pelo sistema antifraude. Culpa exclusiva da vítima afastada. Dano moral in re ipsa. Manutenção do quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Reforma parcial da sentença quanto aos consectários legais (correção monetária e juros de mora) para aplicação exclusiva da taxa SELIC a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1084164-32.2024.8.26.0100; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA NÃO COMPROVADA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSOS DESPROVIDOS. 1. A instituição financeira que efetua descontos consignados em conta bancária sem comprovar satisfatoriamente a existência de contrato deve responder pelos danos causados ao consumidor, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. 2. A mera alegação de contratação eletrônica através de canais digitais não se mostra suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira quando ausentes elementos probatórios robustos que comprovem a anuência do consumidor. 3. Os descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, caracterizam dano moral indenizável, especialmente quando comprometem a subsistência do aposentado de baixa renda. 4. O valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 observa os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, não comportando majoração nem redução.” (TJSP; Apelação Cível 1003744-41.2025.8.26.0541; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santa Fé do Sul - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

Assim, fica a parte ré condenada ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral, com juros de mora a partir do primeiro desconto indevido, por se tratar de responsabilidade extracontratual, e correção monetária desde o arbitramento.

Os juros serão calculados com o emprego da SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Ademais, não se cogita de compensação, diante das peculiaridades do caso concreto. Consoante se extrai dos autos, a autora, tão logo recebeu os valores decorrentes dos empréstimos fraudulentos, entrou em contato com o correspondente bancário com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivo de proceder à devolução do montante e ao cancelamento das contratações (fls. 25/27), o que efetivamente ocorreu, conforme comprovantes juntados às fls. 03.

O contexto fático revela inequívoco cenário de confiabilidade, pois, diante da orientação do aparente credor, o pagamento foi a ele direcionado. Não se pode exigir do consumidor cautelas que extrapolem o seu modo ordinário de agir no mundo. O simples fato de o consumidor ter sido compelido a adotar providências para mitigar falha imputável à própria instituição financeira já evidencia a impropriedade de se considerar inválido o pagamento realizado a credor putativo.

Assim, não há que se falar em compensação, pois, ao efetuar pagamento de boa-fé a credor putativo, a autora se liberou da obrigação, nos termos do artigo 309 do CCC, inexistindo, portanto, dívidas líquidas e exigíveis a serem compensadas, como exige o artigo 368 do mesmo diploma legal.

Cumprе ressaltar, ainda, que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva em relação aos atos funcionais de seus prepostos, nos termos do artigo 932, inciso III, do CC, com especificação pelo artigo 3º da Resolução CMN nº 4.935/2021, segundo o qual *“o correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado”*.

Deve ser lembrado que o irregular comportamento do correspondente bancário foi reconhecido pela própria instituição financeira em apuração interna (fls. 201).

Por fim, no que se refere aos honorários de sucumbência, não é caso de fixação por apreciação equitativa, uma vez que há base de cálculo relevante, consistente no valor do proveito econômico obtido pela autora, o que afasta a incidência do artigo 85, §8º, do CPC, conforme a tese firmada no Tema nº 1.076 do C. STJ.

Assim, considerado o resultado do presente recurso e tendo em vista que a instituição financeira já foi condenada, na origem, ao pagamento das despesas processuais, readequa-se a verba honorária para o patamar de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

O caso, portanto, é de reforma parcial da r. sentença.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e
Apelação Cível nº 1003859-52.2024.8.26.0006 -Voto nº 7334 - WA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Do exposto, **VOTO** por **DAR PROVIMENTO**, para: (i) reconhecer a devolução em dobro; (ii) condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral; (iii) afastar a compensação de valores e a fixação equitativa de honorários de sucumbência.

MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

RELATORA