



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000230269**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004057-70.2024.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada JOANA ZANARDE (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO: 6513**

**APELAÇÃO: 1004057-70.2024.8.26.0368**

**COMARCA: MONTE ALTO**

**ORIGEM: 3ª VARA**

**JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: ISABELLA REZENDE DA ROCHA**

**APTE.: FACTA FINANCEIRA S.A.**

**APDO.: JOANA ZANARDE**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO. PARCIAL PROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com inexistência de dívida, restituição em dobro dos valores pagos e indenização por danos morais. A sentença de primeira instância julgou procedentes os pedidos, declarando a nulidade do contrato de empréstimo e condenando os réus à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em (i) saber se houve falha na prestação de serviços pela financeira recorrente; (ii) definir a forma de restituição dos valores descontados; (iii) saber se há dano moral indenizável e se o valor fixado deve ser mantido.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A autora acreditava estar realizando apenas portabilidade de dívida, quando foi firmados novo empréstimo, sem sua plena ciência. 4. Mensagens extraídas do aplicativo WhatsApp e áudios juntados demonstram a atuação direta da empresa correspondente bancária (Prisma Soluções), que prometeu expressamente a portabilidade e, atuando formal e concretamente como intermediária junto aos sistemas da Financeira, formulou os elementos do contrato de modo divergente, firmando nova dívida. 5. Violação do direito à informação clara do consumidor e divergência entre a oferta e o produto (arts. 6º, III e 20, CDC, art. 51, XV, CDC). 6. A responsabilidade dos réus, em cadeia, é objetiva, nos termos do art. 7º, parágrafo único, art. 14, caput, art. 25, §1º, do CDC, não havendo comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ônus que incumbia às rés nos termos do § 3º do mesmo dispositivo. A falha no serviço é caracterizador de fortuito interno, aplicando-se a Súmula 479 do STJ. 7. A restituição dos valores será dobrada, conforme Tese do Tema 929 do STJ, observando a Lei 14.905/2024 e o Tema 1368 do STJ. 8. No caso não está configurado o dano moral, pois foram descontadas poucas parcelas, cujo valor é ínfimo. Ausência de impacto na sobrevivência da autora. Ademais, não houve reclamação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

administrativa, cobrança humilhante ou vexatória.

IV. DISPOSITIVO

9. Dá-se parcial provimento ao recurso da ré.

**Vistos.**

Trata-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c/c inexistência de dívida, restituição em dobro dos valores pagos e indenização por danos morais, com pedido de tutela de urgência, que foi julgada procedente por sentença de fls. 171/179, com a seguinte parte dispositiva: “3) *Dispositivo. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo nº 0082724699 do Banco Facta Financeira, b) CONDENAR os requeridos Banco Facta Financeira e Prisma promoções de Vendas Ltda, solidariamente, a restituírem à autora, em dobro, os valores descontados indevidamente de seu contracheque em decorrência da contratação respectiva, corrigidos monetariamente de acordo com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso de cada parcela, acrescidos de juros moratórios na forma do art. 405 do Código Civil, valores a serem apurados em liquidação de sentença, por simples cálculo aritmético; Fica autorizada a compensação/abatimento da quantia de R\$1.130,94 (mil, cento e trinta reais e noventa e quatro centavos), já depositada nos autos. c) CONDENAR s os requeridos, solidariamente, a pagar à autora, a título de danos morais, o montante total de R\$10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, a partir da sentença (Súmula n. 362 do STJ) e com incidência de juros de mora na forma do art. 405 do Código Civil, desde citação. Consigno que, a partir da entrada em vigor da Lei 14.905/24 (art. 5º, inciso II), a correção monetária será pelo IPCA (art.389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela SELIC deduzido o IPCA (art. 406 do Código Civil). Em razão da sucumbência, condeno as rés ao pagamento das custas e despesas processuais, atualizadas desde o desembolso e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre valor atualizado da condenação.”*

Inconformada, a requerida interpôs apelação às fls. 183/190, na qual, em suma, requer: (a) seja afastada a responsabilidade da requerida; (b) caso mantida a responsabilidade, que a devolução dos valores não seja em dobro; (c) caso mantida a condenação, que seja afastada a condenação por danos morais e, se mantida, que o valor seja reduzido.

A autora juntou contrarrazões às fls. 198/200.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido às fls. 191/192, em valor suficiente, conforme planilha de fl. 201.

Pontua-se que a requerida, PRISMA PROMOÇÕES DE VENDAS LTDA., manteve-se absolutamente inerte durante todo o trâmite processual.

### **É o relatório. Fundamento e decido.**

#### **Do Contexto Fático**

A autora narra, na petição inicial de fls. 1/6 (sem juntada de boletim de ocorrência), que foi contatada, por meio do aplicativo WhatsApp, pela empresa Prisma Consignados, a qual lhe teria oferecido suposta redução do valor de empréstimo consignado já existente em seu benefício previdenciário e, acreditando na falsa oferta, acabou por permitir a formalização de novo empréstimo, sem consentimento pleno e informado. Alega que, além da redução das parcelas, ainda lhe foi prometido “troco” decorrente da operação, R\$ 1.130,94, liberado em sua conta bancária (fl. 99 – comprovante de pagamento para a conta da autora), quando se cuidava apenas do novo crédito. O contrato relativo a esse novo empréstimo consignado foi incluído em seu benefício em 12/08/2024, sob o nº 0082724699, passando a gerar descontos mensais em seu benefício. Comprometeu-se em depositar judicialmente o crédito liberado em sua conta, o que efetivou.

Em contestação, a apelante narra que a modalidade da contratação é clara, conforme acordado pelas partes, com assinatura eletrônica aparelhada e liberação do crédito em favor da autora, de modo que apenas prestou o serviço para o qual foi contratada, argumentação essa que foi refutada pela r. Sentença.

### **Da Responsabilidade da Requerida**

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda, ainda que por equiparação, como consumidor, destinatário final dos serviços disponibilizados pelas requeridas, fornecedoras, nos termos da Súmula 297 do STJ.

A existência de operação bancária entre a parte autora e a Apelante é incontroversa, eis que a requerente reconheceu que ocorreu uma transação. O cerne da controvérsia está nos elementos que compõem a operação.

As alegações da autora e os documentos por ela apresentados dão conta de que, ao firmar o ajuste, a requerente anuiu com a transação tão-somente porque induzida a erro pela corré, absolutamente revel, Prisma Soluções, que atuou como correspondente bancária da Apelante, levando-a a contratar novo empréstimo junto à Facta, a pretexto de portabilidade vantajosa de empréstimo anterior.

Conforme a conversa de *whatsapp*, a requerente contatou a correquerida Prisma Promotora buscando informação a respeito de promessa de redução de taxa, o que já revela o intento de refinanciamento de outra operação, nunca de novo contrato. Então, a correquerida Prisma, conferindo a si própria credibilidade, passou *link* de acesso sobre sua estrutura corporativa e, depois, enviou à autora a proposta, ao que a requerente insistiu em confirmar que pretendia meramente a portabilidade: "*mais é portabilidade né... Eu não quero empréstimo*" (fls. 18/19).

A atuação da correquerida Prisma não foi limitada à referida conversa, relativa à fase pré-contrato. Ela figura na próprio contrato como correspondente bancária da Apelante e, portanto, em termos formais, intermediou a operação junto aos sistemas da Apelante (fls. 86).

Não é só. Houve ingerência direta e concreta da Prisma Soluções no contrato, agindo na sua própria formulação, retirando da requerente o controle sobre as informações inseridas no sistema da Apelante, o que foi decisivo para o sucesso da fraude.

De fato, nos áudios acostados conforme fls. 140, a funcionária da correquerida Prisma informou: "*deu certo sua portabilidade*" (quarto

áudio) e, depois da leitura dos termos do contrato pela autora, quando ela indagou sobre a natureza da operação (quinto áudio), foi-lhe respondido: "*é só a portabilidade*" (sexto áudio). Não é só. O acesso da Prisma aos sistemas da Apelante está evidente quando pediu cópia da cédula de identidade: "*sempre que a gente faz a digitação dentro do Banco, temos que ter a documentação do cliente*" (sétimo áudio, grifo meu) e, depois, quando informa o sucesso da operação: "*deu certo a tua portabilidade, ali tá, vou preparar o link para a gente poder fazer o pagamento referente a ela*" (grifo meu).

Nunca a Apelante negou que referida empresa, Prisma, fosse sua correspondente bancária, muito menos demonstrou a ausência de vínculo entre elas.

Nessas condições, confiando que tratava com correspondente bancária da requerida, qualificação incontroversa, a requerente, como reconhece e porque enganada, anui, sob vontade absolutamente viciada, à nova operação de crédito com a Apelante (fls. 88/98). Por isso, embora confirmem com a realidade os dados pessoais da autora, a *selfie*, a geolocalização e a conta em que liberado o crédito, são divergentes os termos do contrato, formulados pela Prisma, e sua oferta.

A Prisma Soluções foi a artífice do golpe e acabou também por beneficiar a Apelante com a nova contratação. Demonstrando boa-fé, a requerente depositou judicialmente o valor do crédito liberado (fls. 32).

Como bem ponderado na r. Sentença, a Apelante e sua correspondente, correquerida, revel, agiram como integrantes da mesma cadeia de consumo e, assim, são responsáveis solidariamente pelos prejuízos na forma do art. 7º, parágrafo único, e art. 15, §1º, do CDC.

Com efeito, foram causas determinantes do dano o engodo realizado pela Prisma, ao lado da falha no serviço da Apelante, que permitiu que a Prisma, como sua correspondente, firmasse, em favor igualmente do Banco recorrente, nova operação de crédito com violação frontal ao direito de informação clara do consumidor (art.6º.III,CDC), o que gera nulidade absoluta no negócio (art. 51, XV,CDC).

A autora somente firmou o negócio porque acreditava ser mera portabilidade, o que foi prometido expressa e textualmente, mais de uma vez,

pela Prisma, o que impõe a responsabilidade dos fornecedores, no caso em cadeia, pela disparidade entre a oferta e o contratado (art. 20, CDC).

O quadro envolveu fortuito interno, o que atrai a Súmula 479 do STJ, que assim dispõe: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Em suma, “a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes” (STJ, REsp n. 1.245.550- MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17/03/2015), sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Em suma, de se manter a responsabilidade solidária da parte passiva pelo evento. Nem de longe encontra guarida no processo o alegado pela recorrente acerca de que foi a autora quem "procurou a instituição financeira para contrair o empréstimo" (fls. 184).

Nesse sentido, nesta Turma:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E CORRESPONDENTE BANCÁRIA. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. I. CASO EM EXAME 1. Apelações cíveis interpostas por instituição financeira e correspondente bancária contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, declarando a nulidade de dois contratos bancários e condenando os réus solidariamente à devolução dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há quatro questões em discussão: (i) saber se os contratos bancários foram válidos e regularmente celebrados; (ii) saber se houve falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira e da correspondente bancária; (iii) saber se é cabível a repetição do indébito; (iv) saber se há dano moral indenizável e se o valor fixado*

*deve ser mantido. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O autor acreditava estar realizando apenas portabilidade de dívidas antigas, quando, além das portabilidades, foram firmados dois novos empréstimos, sem sua autorização. 4. Mensagens extraídas do aplicativo WhatsApp demonstram a atuação direta da empresa correspondente bancária (Credfácil), que inseria os dados contratuais sem transparência na condução da operação. 5. Diante da demonstração de intervenção de terceiros nas contratações dos empréstimos, sem ciência do consumidor quanto ao conteúdo dos contratos, a existência de selfies no momento da contratação não afasta a declaração de nulidade dos contratos. 6. A responsabilidade dos réus é objetiva, nos termos do art. 14, caput, do CDC, não havendo comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ônus que incumbia às rés nos termos do § 3º do mesmo dispositivo. A falha de segurança na contratação e o envolvimento de prepostos são caracterizadores de fortuito interno, aplicando-se a Súmula 479 do STJ. 8. A restituição dos valores será simples, por ausência de pedido expresso de devolução em dobro e custeada apenas pelo Banco C6. 9. No caso está configurado o dano moral, a ser arcado solidariamente pelos réus. O autor sofreu descontos indevidos em benefício previdenciário, no total de R\$ 611,20, comprometendo seu sustento. O valor indenizatório de R\$ 5.000,00 é adequado às circunstâncias do caso, servindo para reparar os prejuízos sofridos, sem representar enriquecimento sem causa. 10. Indevida a compensação de valores recebidos, pois o montante foi imediatamente transferido para terceiros, consumando-se a fraude por falha das rés. IV. DISPOSITIVO E TESE 12. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras e seus correspondentes respondem objetivamente por falhas na contratação de empréstimos, inclusive nos casos de fraude praticada com uso indevido de dados do consumidor. 2. A ausência de consentimento válido e informado do consumidor enseja a nulidade do contrato bancário. 3. A realização de descontos indevidos em benefício previdenciário gera dano moral indenizável. 4. Valores desviados por terceiros não podem ser compensados se resultam de falha no sistema de segurança da instituição financeira." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, p.u., 14, § 3º, e 25, § 1º; CC, arts. 186 e 927. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1007125-52.2023.8.26.0048, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV, j. 27.11.2024;*



TJSP, *Apelação Cível nº 1037212-29.2023.8.26.0100, Rel. Marcos de Lima Porta, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V, j. 31.10.2024.* (TJSP; *Apelação Cível 1000773-83.2024.8.26.0229; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 11/02/2026*)

Nesta Corte:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DEVOLUÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E IMPROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA. I. Caso em Exame Ação de inexigibilidade de débito cumulada com devolução de valores e danos morais proposta em razão de operações financeiras não autorizadas em conta bancária, resultantes de golpe, na qual a parte autora pleiteia a nulidade do contrato, restituição em dobro dos valores cobrados e indenização por danos morais. A sentença julgou parcialmente procedente a ação, anulando as operações bancárias, determinando a restituição em dobro dos valores descontados e a compensação do valor creditado, bem como condenando os réus ao pagamento de indenização por danos morais. A parte ré recorreu, alegando a validade dos contratos e inexistência de dever de indenizar. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) validade das contratações realizadas de forma eletrônica e a responsabilidade do banco pelas operações; (ii) a possibilidade de devolução em dobro dos valores descontados; (iii) a concessão de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. **Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ).** Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). 4. Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Parte autora foi vítima de fraude. **Correspondente bancário que intermediou a contratação fraudulenta. Instituições financeiras que possuem responsabilidade pelos atos de seus prepostos e correspondentes***

*bancários. Inexigibilidade das contratações. 5. Não ficou evidenciada conduta contrária à boa-fé objetiva pela instituição financeira. Devolução simples dos valores descontados. 6. Não foi comprovada a ocorrência de danos morais, somente de prejuízo de cunho patrimonial. IV. Dispositivo e Tese 5. Dá-se parcial provimento ao recurso da ré para afastar a condenação à restituição em dobro dos valores descontados e a indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva do banco por fraudes em operações bancárias. 2. A devolução em dobro dos valores descontados requer violação à boa-fé objetiva. 3. Danos morais não configurados. A realização de transações indevidas leva à presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem reflexos autorizadores da reparação moral. (TJSP; Apelação Cível 1028152-28.2023.8.26.0554; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025) (grifo nosso).*

*APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - OFERTA DE PORTABILIDADE EMPRÉSTIMO - PROMESSA DE JUROS MAIS VANTAJOSOS NÃO CUMPRIDA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO EXCLUSIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - Argumentos que não convencem - Princípio "pacta sunt servanda" inaplicável ao caso, diante da demonstração do vício de consentimento - Consumidora confiou na oferta formulada por representante autorizado da instituição bancária, crendo na redução dos juros do empréstimo portabilizado - Promessa não cumprida, o que só foi notado pela consumidora após alguns meses da contratação - Oferta precisa e clara, prestada por preposto, que vincula o fornecedor (artigo 30 do CDC) - Responsabilidade da instituição bancária pelos atos de seus representantes (artigo 34 do CDC e artigo 932, III, do CC) - Resolução nº 3954/2011 do Banco Central, que traz regramento específico para as relações entre instituições financeiras e correspondentes bancários - Situação que configura violação aos princípios da boa-fé contratual, da função social do contrato e da confiança, e deveres dele decorrentes (artigos 113 e 421 do Código Civil) - Método irregular de captação de clientela - Oferta de melhores condições no empréstimo que foi utilizada como principal argumento de convencimento para que*



*a consumidora aderisse à proposta - Jurisprudência -Limitação dos juros que, no caso concreto, não decorre da abusividade no índice fixado, mas especificamente no descumprimento da oferta, que não foi negada pela apelante - Danos materiais constatados no pagamento mensal em patamar maior do que aquele que havia sido prometido pela instituição bancária - Restituição devida, mantida a forma simples, em respeito ao princípio da "non reformatio in pejus" - Sentença confirmada - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007814-02.2025.8.26.0477; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2026; Data de Registro: 23/02/2026) (grifo nosso).*

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO, DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Sentença procedente. Preliminar para não conhecimento do recurso por falta de impugnação específica, formulada em contrarrazões. Afastamento. MÉRITO. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. **Novo contrato celebrado por correspondente bancário, em modalidade diversa da portabilidade ofertada ao autor. Desfazimento do contrato. Falha na prestação do serviço do banco caracterizada, ao não se acautelar de negociar diretamente com o cliente. Responsabilidade solidária. Teoria do risco da atividade. Culpa exclusiva da vítima não caracterizada. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor. Relação jurídica inexistente. DANO MORAL. Configuração. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano "in re ipsa". "Quantum" corretamente estipulado. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. Requisitos presentes. Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1006191-06.2024.8.26.0066; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/02/2026; Data de Registro: 16/02/2026) (grifo nosso)***

### **Da Restituição em dobro de Valores**

Requer a apelante que a restituição dos valores não seja efetuada em dobro.

O tema envolve o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, cuja interpretação foi sedimentada, em regime de recursos repetitivos, pelo C. Superior Tribunal de Justiça, que fixou a tese de que *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS - Tema 929 STJ), **com efeitos modulados após 30.03.2021** (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30.03.21).

No caso em apreço, os fatos ocorreram em 2024, razão pela qual é plenamente aplicável a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados.

Tratando-se de matéria de ordem pública, apenas se observa que a correção monetária e os juros de mora devem se ater aos índices estabelecidos pela Lei 14.905/2024 desde sua vigência. Anteriormente, aplica-se somente a Selic, que já engloba atualização monetária (Tese do Tema 1368 do STJ), salvo se incidir correção monetária isoladamente, antes da incursão de juros de mora, hipótese única em que se aplica a Tabela do TJSP.

### **Dos Danos Morais**

No que concerne aos danos morais, o recurso interposto pela instituição financeira merece acolhimento. Conforme se depreende do contrato de fls. 88/98, os descontos mensais decorrentes do ajuste indevidamente firmado eram de R\$ 26,34, quantia módica. Do histórico de empréstimos consignados juntado pela autora às fls. 33/36, verifica-se que ela percebia, à época da contratação, remuneração equivalente a um salário mínimo, de modo que o valor descontado representava aproximadamente 1,87% de seus vencimentos, percentual igualmente reduzido. A isso, agrega-se que a tutela antecipada foi concedida em 29.10.24 (fls. 38), quando a primeira parcela foi prevista para 06.09.24, de maneira que houve quando muito, três descontos.

Outrossim, não há qualquer registro de inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes, tampouco de cobranças vexatórias ou de

restrição cadastral em seu desfavor.

Assim, embora declarada a inexigibilidade do débito, tal como constou da sentença, impõe-se o afastamento da condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, porquanto não configurada, na espécie, violação a direito de personalidade apta a ensejar reparação extrapatrimonial.

**Dá-se, portanto, provimento ao recurso do requerido, neste particular.**

Nesse sentido, colhem-se precedentes deste E. TJSP:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE CONTRATO. DEVOLUÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS. I. CASO EM EXAME: A autora alega que não contratou o empréstimo consignado 22-868094514/21, que resultou em descontos indevidos em seu benefício previdenciário. A sentença julgou a ação parcialmente procedente, sob a fundamentação de que o banco réu colacionou contrato diverso aos autos, afastados apenas os danos morais. Apela ambas as partes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Averiguar: (i) a existência de contrato de empréstimo consignado; (ii) a forma de devolução dos valores descontados; e (iii) a fixação de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) O banco não comprovou a existência do contrato questionado, inclusive não apresentando documentos que comprovassem a efetiva disponibilização do valor mutuado à autora. **Conclui-se que os descontos realizados foram indevidos, sendo necessário reconhecer a inexigibilidade do contrato e a devolução dos valores.** (ii) Repetição do indébito. Manutenção da forma de restituição por aplicação da tese contida no EAREsp n. 676.608/RS. (iii) A relação jurídica entre as partes é inexistente, tornando os débitos inexigíveis, mas essa circunstância não gera, por si só, dano moral in re ipsa. **O caso versa sobre dano de natureza estritamente patrimonial, sem violação a atributos da personalidade. Para o reconhecimento dos danos morais, seria necessária a comprovação de abalo anímico, inexistente no caso.** 4. DISPOSITIVO: recurso da autora parcialmente não conhecido e, no mérito, desprovidos ambos os recursos. (TJSP; Apelação Cível 1010277-25.2024.8.26.0032; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito*



Privado 2); Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025) (**grifo nosso**).

*CONTRATOS – Serviços bancários – **Empréstimo consignado** – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de valores e indenização por dano moral – Alegada ausência de contratação e de autorização para os descontos efetuados no benefício previdenciário da autora – Sentença de parcial procedência declarando a inexistência da relação jurídica e condenando o réu à repetição simples dos indébitos e ao pagamento de indenização por dano moral – Insurgência de ambas as partes – Preliminar de cerceamento de defesa, levantada pela autora, não conhecida – Preliminar de ausência de fundamentação, suscitada pelo réu, afastada – Existência e validade do consentimento da consumidora não demonstradas – Réu que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Inteligência do art. 6º, inc. VIII do CDC e dos arts. 373, inc. II, e 429, inc. II, ambos do CPC – Falha na prestação do serviço – Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – Repetição de indébito na forma dobrada – Aplicação da orientação e da modulação dos efeitos fixada pela Corte Especial do C. STJ no julgamento do EAREsp n. 676.608/RS – Consectários legais – Responsabilidade civil extracontratual – **Dano moral** – **Não cabimento** – **Descontos em percentual diminuto do benefício previdenciário da autora** – **Hipótese que não se enquadra em dano in re ipsa** – **Ausência de ofensa aos direitos da personalidade** – Sentença reformada em parte – Recurso da autora conhecido em parte e, na extensão conhecida, provido em parte - Recurso do réu provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1003982-42.2023.8.26.0408; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Ourinhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2025; Data de Registro: 15/05/2025) (**grifo nosso**).*

***Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória c/c repetição de indébito e danos morais. Empréstimo consignado. Fraude bancária. Golpe da falsa portabilidade.***

*Inexistência de relação jurídica. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Restituição de valores descontados. Dano moral. Não configuração. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pelo réu contra sentença que declarou a inexistência de relação jurídica referente a contrato de empréstimo pessoal impugnado pelo autor, determinou a cessação definitiva dos descontos em benefício previdenciário, condenou à restituição simples dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais, além de custas e honorários advocatícios. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se é admissível a juntada de documentos em sede de apelação à luz dos arts. 434 e 435 do CPC; (ii) estabelecer se houve contratação válida de empréstimo ou falha na prestação do serviço bancário decorrente de fraude praticada por terceiros; e (iii) determinar se os descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral indenizável. III. Razões de decidir 3. Incumbe ao réu instruir a contestação com os documentos necessários à comprovação de suas alegações, sendo inadmissível a juntada posterior em apelação quando não caracterizada hipótese de documento novo, operando-se a preclusão consumativa. Na hipótese, ademais, o Banco nem sequer colacionar documento algum à apelação. 4. Aplica-se o CDC às instituições financeiras, sendo objetiva a responsabilidade do banco por falha na prestação do serviço e no dever de segurança. 5. A contratação fraudulenta, inserida no contexto do denominado "**golpe da falsa portabilidade**", evidencia vulnerabilidade agravada do consumidor idoso e hipervulnerável, impondo maior rigor no dever de cautela da instituição financeira. 6. A ausência de comprovação da regularidade da contratação, aliada à abertura de conta, liberação de crédito e movimentação financeira por terceiros, revela falha grave nos mecanismos de controle e segurança do banco. 7. Não comprovada a efetiva fruição do crédito pelo autor, é inviável o acolhimento do pedido de compensação para evitar alegado enriquecimento ilícito. 8. **O desconto indevido em benefício previdenciário, desacompanhado de circunstâncias agravantes ou prova de abalo relevante aos direitos da personalidade, não configura dano moral indenizável, constituindo mero aborrecimento.** IV. Dispositivo 9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. \_\_\_\_\_ Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 434, 435, parágrafo único, 81; CDC,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*arts. 2º, 3º, § 2º, 14 e 39, IV; CC, arts. 104, 107 e 406; Lei nº 10.741/03. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp nº 1.734.438/RJ; AgInt no AREsp nº 2.084.990/GO; AgInt no AREsp nº 1.611.144/MS; REsp nº 2.222.178/SP. TJSP, Apelação Cível nº 1006698-58.2024.8.26.0068; Apelação Cível nº 1014546-87.2024.8.26.0071. (TJSP; Apelação Cível 1026190-26.2023.8.26.0309; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2026; Data de Registro: 24/02/2026) (grifo nosso)*

Afasta-se, assim, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

**Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso para afastar a condenação da requerida Facta ao pagamento de indenização por danos morais, estendendo-se tal efeito, por força do artigo 1.005, parágrafo único, do Código de Processo Civil, à corrê Prisma, além de impor que se apliquem os índices de correção e juros na forma supra, à vista da Lei 14.905/2024 e Tese 1368 do STJ.** Na fase de liquidação, o excedente do que foi depositado pela parte autora, será liberado em favor da Apelante.

Reformada a sentença para excluir os danos morais, caracteriza-se a sucumbência parcial, de modo que cada parte, ativa e passiva, arcará com 1/2 (metade) das custas e despesas processuais. Quanto aos honorários sucumbenciais, arbitro honorários em 10% sobre o valor da causa em face dos Patronos de cada polo processual, dividindo-se igualmente, para a parte passiva, entre os Patronos que a compõem, observando-se, contudo, o benefício da gratuidade da justiça concedido à autora às fls. 37/38.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo da financeira.

**MARA TRIPPO KIMURA**  
**Relatora**