



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000052533**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004382-38.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante MOACIR JOSE RENZE (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004382-38.2024.8.26.0047**

**APELANTE/APELADO: BANCO BRADESCO S/A**

**APELANTE/APELADO: MOACYR JOSE RENZE**

**ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE ASSIS**

**VOTO Nº 18.585**

**AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DAS PARTES PARCIALMENTE PROVIDAS.**

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE NÃO CONTRATAÇÃO. PERÍCIA DIGITAL NÃO REALIZADA. DESINTERESSE DO BANCO RÉU. RESTITUIÇÃO DOBRADA DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO MAJORADA. COMPENSAÇÃO DEVIDA.** *Ação declaratória cumulada repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes. **Primeiro, mantém-se o reconhecimento da inexistência do débito.** Defeito do serviço advindo da fraude na contratação. Ausência de prova da autenticidade da assinatura digital com desinteresse do banco réu na produção do fato, deixando de se desincumbir de ônus que lhe cabia (art. 429, II CPC e 6º, VIII CDC). Dinâmica verificada na contratação impugnada que, de toda forma, indicava a ocorrência de fraude. Incidência do art. 14 do CDC e da súmula 479 do STJ. Declaração da nulidade do contrato e da inexigibilidade do débito. **Segundo, adequada a restituição dobrada dos valores indevidamente descontados, mas com ajuste do termo inicial dos juros legais.** Aplicação da jurisprudência fixada pelo STJ. Demonstração de cobrança de má-fé do réu. Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. Conduta comercial inadmissível, que demonstrou a utilização de um método sem cautela, que levou à contratação fraudulenta. E não há que se falar em compensação de valores, tendo em vista o depósito dos valores recebidos pela autora em juízo. E em se tratando de responsabilidade extracontratual, de rigor a fixação do termo inicial dos juros de mora a partir de cada desconto indevido. **Terceiro, mantém-se a reparação dos danos morais, com majoração do valor indenizatório e ajuste do termo inicial dos juros legais.** Conduta comercial inadmissível, que demonstrou a utilização de um método sem cautela, que levou à contratação fraudulenta. Numa sociedade de massa, a indevida celebração de contrato de empréstimo consignado em nome do consumidor gera concreta de prejuízos nas esferas patrimonial e moral. O autor sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua*

*subsistência. Indenização majorada para R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Termo inicial dos juros legais que deverá incidir a partir da data da contratação fraudulenta. **Quarto, determina-se a compensação (parcial) dos valores creditados em favor do autor.** Embora a quase totalidade do valor depositado tenha sido direcionado a um terceiro fraudador, o valor que sobrou (pouco mais de R\$ 600,00) permaneceu à disposição do autor, sendo cabível sua compensação. **E quinto, mantém-se o percentual da verba honorária fixada pelo juízo de origem.** Condenação fixada em 15% sobre o valor da condenação, em atenção ao art. 85, §2º, CPC. Inexistência de razão para majoração. **Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau.***

### **SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS DAS PARTES PARCIALMENTE PROVIDOS.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por MOACYR JOSE RENZE em face de BANCO BRADESCO S/A.

A r. Sentença julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) e a exigibilidade dos descontos em benefício previdenciário do autor submete-se à existência de amparo negocial para tanto, sendo que a inação probatória do requerido importa na conclusão de que os descontos referidos na inicial são indevidos, realizados sem lastro em serviço efetivamente contratado. Diante disso, forçoso concluir pela nulidade da contratação impugnada nesta demanda e a consequente inexistência da dívida, diante da ausência dos requisitos legais, dentre eles, a vontade de contratar, pois presume-se que a assinatura contida no contrato pactuado não pertence ao autor. Face à declaração de nulidade, o réu deverá se abster de efetuar novas cobranças com embasamento no negócio inexistente, no que se inclui eventuais negativações, devendo restituir todos os valores descontados do benefício previdenciário do autor por força dos fatos descritos na inicial, devidamente corrigidos e atualizados. Revendo posicionamento anteriormente firmado quanto à forma de devolução em demandas dessa natureza, passo a adotar o entendimento de que a restituição dos valores indevidamente descontados deve se dar em dobro, independentemente da natureza do ato volitivo do fornecedor dos serviços no momento da contratação. (...) Quanto aos danos morais pleiteados na inicial, no presente caso em que ficou demonstrada a tentativa de resolver administrativamente a questão, conforme comprovado nos autos pelo autor (fls. 43-44), oportunidade em que o réu não reconheceu a existência de vício na contratação, mantendo os empréstimos e obrigando o autor a ajuizar a presente demanda, entendo pela sua ocorrência. (...) Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na presente ação proposta por MOACYR JOSE RENZE em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. Nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) declarar inexigíveis as obrigações que deram origem aos descontos impugnados na inicial relativos ao contrato nº 272673068; b) condenar o réu a

*restituir, em dobro, todos os valores indevidamente descontados do autor relativo ao contrato de empréstimo consignado ora reconhecido como inexigível, que deverão ser efetivamente demonstrados quando do cumprimento de sentença. Os valores a serem devolvidos sofrerão incidência de correção monetária pela Tabela rática de Cálculos Judiciais divulgada pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da data de cada desconto indevido, com juros de mora na razão de 1% ao mês a partir da citação. c) condenar o réu a pagar ao autor a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, a ser corrigida monetariamente a partir desta data e acrescida de juros moratórios na base de 1% ao mês, contados da citação. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os valores devidos serão atualizados pelo IPCA nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescidos de juros de mora na forma do art. 406, § 1º, ambos do Código Civil, ou seja, pela SELIC, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil. (...)"*

Opostos embargos de declaração, foram estes assim decididos (fls. 315/318):

*"(...) Conforme consta do documento de fls. 190-191, houve o envio de TED para a conta corrente do autor na data de 04/07/2023, no valor de R\$ 15.673,14. Por sua vez, de acordo com o extrato juntado à fl. 199, logo em seguida à aludida transferência houve o débito do valor de R\$ 15.000,00. Em diligência perante o Banco Bradesco, foi constatado que o débito se referiu ao pagamento de boleto tendo como beneficiária LALLINE BRAYNER GLORIA DOS SANTOS 15032023728 (fls. 221-222). Tal circunstância, aliada à fraude reconhecida na contratação eletrônica do empréstimo consignado, leva a crer que terceiros fraudadores se apoderaram da quantia de R\$ 15.000,00 tão logo recebida em conta corrente do autor. Assim, descabe qualquer ordem de devolução do referido valor, posto que o requerente não se beneficiou de tais valores, respondendo a ré pelo prejuízo resultante da falha na prestação de seus serviços bancários. Contudo, exceção deve ser feita em relação ao remanescente de R\$ 673,14, que permaneceu em conta corrente e, portanto, deve ser restituído à parte ré. Ante o exposto, acolho os embargos de declaração para retificar o dispositivo da sentença nos seguintes termos: "Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na presente ação proposta por MOACYR JOSE RENZE em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) declarar inexigíveis as obrigações que deram origem aos descontos impugnados na inicial relativos ao contrato nº 272673068; b) condenar o réu a restituir, em dobro, todos os valores indevidamente descontados do autor relativo ao contrato de empréstimo consignado ora reconhecido como inexigível, que deverão ser efetivamente demonstrados quando do cumprimento de sentença, com correção monetária pela Tabela Prática de Cálculos Judiciais divulgada pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da data de cada desconto indevido, e juros de mora na razão de 1% ao mês a partir da citação. Ainda, o autor deverá devolver ao réu o valor que lhe foi creditado e permaneceu em conta corrente, no importe de R\$ 673,14, com incidência de correção monetária pela Tabela Prática de*



*Cálculos Judiciais divulgada pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do crédito. Os valores devidos por ambas as partes serão apurados em fase de cumprimento de sentença, mediante simples cálculos aritméticos, extinguindo-se as obrigações até onde se compensarem (art. 368, do Código Civil). c) condenar o réu a pagar ao autor a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, a ser corrigida monetariamente a partir desta data e acrescida de juros moratórios na base de 1% ao mês, contados da citação. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os valores devidos serão atualizados pelo IPCA nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescidos de juros de mora na forma do art. 406, § 1º, ambos do Código Civil, ou seja, pela SELIC, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil. Em virtude da sucumbência, condeno o réu no pagamento das despesas processuais bem como dos honorários advocatícios da parte autora os quais fixo em 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Transitada em julgado, arquivem-se os autos definitivamente com as cautelas de estilo. Publique-se e intimem-se."*

O banco réu interpôs **apelação** (fls. 323/340). Em síntese, sustentou a legitimidade da operação impugnada. Afirmou que, caso existente fraude, esta se deu por culpa exclusiva de terceiros. Alegou ser indevida a devolução dos valores descontados, bem como qualquer indenização por danos morais ao autor. Requereu a compensação de valores.

O autor recorreu de forma **adesiva** (fls. 352/358). Em suma, pleiteou a majoração da indenização por danos morais, a adequação do termo inicial para incidência dos juros legais, a majoração dos honorários de advogado e o afastamento da determinação para devolução dos valores.

As partes ofertaram **contrarrazões** (fls. 347/351 e 362/371).

## **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido pelo réu. Ausente o recolhimento pelo autor, à vista da gratuidade processual a ele concedida.

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A ANALISAR OS RECURSOS.

### **1. Inexistência do negócio jurídico**

Em sua petição inicial (fls. 1/13), o autor alegou, em síntese, que foi surpreendido com descontos oriundos de empréstimo consignado em seu nome, que afirmou desconhecer. Assim, deduziu pedidos para a declaração de inexistência do contrato, a repetição em dobro dos valores eventualmente descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sua contestação (fls. 141/159), o banco réu, preliminarmente, arguiu a ausência de interesse processual do autor, bem como a ausência de documentos imprescindíveis para a instrução do processo. No mérito, defendeu a regularidade da contratação, afirmando que a operação foi validada digitalmente e que o valor do empréstimo foi devidamente creditado na conta do autor. Sustentou ainda a tese de culpa exclusiva de terceiros ou de culpa concorrente do autor. Rechaçou os pedidos indenizatórios. Requereu, ao final, a improcedência da ação.

**Passo a analisar o conjunto probatório e os pontos controvertidos.**

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”). Mesmo que negada relação contratual, incidente o conceito de consumidor por equiparação (art. 17 do CDC).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI).

O autor demonstrou que foram realizados descontos em seu benefício, oriundos do contrato de empréstimo consignado de nº

1516406043 (fl. 27):

272673 068	033 - BANCO SANTA ANDER OLE	Ativo	Averbaç ão nova	03/07/2 3	07/2023	06/2030	84	R\$400,00	R\$15.633,01	R\$15.633,01
---------------	---	-------	--------------------	--------------	---------	---------	----	-----------	--------------	--------------

E o próprio autor, por ter se insurgido extrajudicialmente, obteve cópia do contrato impugnado, o qual também restou, posteriormente, juntado pelo banco réu (fls. 33/42 e 160/187).

Nesse sentido, impugnadas as assinaturas digitais dos contratos, era do banco réu o ônus de comprovar a sua validade.

**Todavia, verificou-se desinteresse do banco réu na produção da perícia digital. Isso porque, embora tenha sido nomeado perito pelo juízo de origem, o banco réu manifestou seu expresso desinteresse na produção da prova que lhe cabia (fl. 275):**

Ante o exposto, o Banco Réu informa, que não possui interesse na prova pericial por se tratar de contrato digital, não havendo que se falar em cerceamento de defesa no presente caso.

Ou seja, incidiam as disposições legais: (a) artigos 6º, VIII (se compreendida como inversão do ônus da prova) e 14 (se entendida como atribuição do ônus da prova), ambos do CDC e (b) artigo 429, II do CPC.

**Incidente assim o Tema Repetitivo nº 1061 apreciado pela Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, fixando-se a seguinte tese:**

*"Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)."*

**De toda forma, verificaram-se relevantes indícios de cometimento de fraude.**

**Primeiro**, porque a mera captura de selfie não traduz manifestação de vontade da autora (fl. 185), sem quaisquer elementos técnicos que comprovem tratar-se de autenticação biométrica.

**E segundo**, porque não era crível que o autor tivesse tamanha agilidade para compreender os procedimentos a serem adotados na validação de suas assinaturas e concordar com os termos pactuados na operação de crédito em tão curto espaço de tempo.

**De acordo com o relatório que segue, o último *link* para**

**início do procedimento da contratação foi aberto às 20h02 do dia 30/06/2023, com término às 20h04, ou seja, apenas dois minutos depois:**

Link aberto	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:44982	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Termo de Privacidade Aceito	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:44638	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aberto	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:46262	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aceito	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:46262	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aberto	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:47818	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aceito	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:44982	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aberto	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:38612	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aceito	30/06/2023 20:02 (-03:00)	170.83.201.204:46866	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aberto	30/06/2023 20:03 (-03:00)	170.83.201.204:38612	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aceito	30/06/2023 20:03 (-03:00)	170.83.201.204:41602	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aberto	30/06/2023 20:03 (-03:00)	170.83.201.204:41602	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aberto	30/06/2023 20:03 (-03:00)	170.83.201.204:41602	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Resumo Aceito	30/06/2023 20:03 (-03:00)	170.83.201.204:44638	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Selfie Capturada	30/06/2023 20:04 (-03:00)	170.83.201.204:57386	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096
Processo Finalizado	30/06/2023 20:04 (-03:00)	170.83.201.204:57386	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Motorola - moto g(10) - Android 10 - Mobile Chrome 114.0. - 1560422096

**Ressalte-se que a disponibilização de valores em favor do autor não tinham o condão de convalidar aquele contrato.**

**A cada dia verifica-se maior frequência de golpes aplicados pelos correspondentes bancários das instituições financeiras, apropriando-se indevidamente de dados e documentos dos consumidores (notadamente idosos) pela tentativa desesperada de finalização dos empréstimos com objetivo de recebimento de remunerações (comissões). Multiplicam-se geometricamente as fraudes nessa direção.**

## **Aliás, sequer o endereço do correspondente bancário foi informado ao autor (fl. 180):**

6º Tela de acordo

O/A promotor(a) de crédito responsável pelo seu atendimento e pela proposta de crédito consignado que você está contratando é o(a) **JAQUELINE RAIMUNDA DA CON.**

**Fique atento:** a Olé não solicita, em nenhuma hipótese, que você transfira o valor dessa operação pra uma terceira pessoa ou empresa. Se você recebeu essa orientação [clique aqui para denunciar](#).

Se você não deseja seguir com a proposta [clique aqui para recusar](#).

**Sendo assim, a questão localiza-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir que fraudadores celebrassem contrato em nome do autor.**

**A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."*

Sobre a contratação indevida, confirmam-se precedentes deste Tribunal de Justiça em situações semelhantes de fraude:

**"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DAS PARTES PARCIALMENTE PROVIDAS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MAJORAÇÃO. A autora negou a celebração do contrato de empréstimo consignado objeto da ação. Defeito do serviço. Prova nos autos de falha do banco réu, ao permitir a contratação em nome da autora. Fortuito interno. Banco réu que afirmou renegociação, mas não trouxe qualquer contrato (físico ou digital) para os autos. Incidência da súmula 479 do STJ. (...)" (Apelação Cível 1004124-24.2021.8.26.0438, de minha relatoria, julgado em 14/03/2023)**

*"REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Lançamentos na conta corrente do autor por ele não reconhecidos. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Prova pericial desnecessária ao deslinde da causa. Mérito. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado pela instituição financeira. Arts. 8º e 14 do CDC. Regularidade das transações ou culpa exclusiva do consumidor não provadas, ônus que cabia ao réu. Art. 14, § 3º, do CDC. Lançamentos inexigíveis. (...)"* **(Apelação Cível nº 1008014-46.8.26.0565, 12ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 10/03/2021)**

*"Prestação de serviços. Cartão de crédito. Ação de cobrança. Débito impugnado pela cliente. Alegação de uso fraudulento do cartão. Reconvencão. Serviço defeituoso. Pessoa Jurídica. Dano à honra objetiva. Danos morais. Montante da indenização arbitrado com razoabilidade. Ação principal e reconvencão parcialmente procedentes. Da análise dos elementos trazidos aos autos, verifica-se que os serviços prestados pela instituição financeira restaram defeituosos, pois, mesmo diante da denúncia de fraude no uso do cartão de crédito, com gastos que excediam ao limite contratado e que destoavam o perfil da cliente, o Banco/autor não logrou apurar a ocorrência, mantendo a cobrança das faturas, com acréscimo de juros e encargos, realizando o apontamento em órgão de proteção ao crédito e, pior, retendo valores da conta corrente da empresa/ré para saldar débito indevido, conduta que a inibia de fazer uso regular dos serviços bancários. Assim, é evidente a responsabilidade do autor/reconvindo, em razão do risco inerente à atividade por ele desenvolvida. (...)"* **(Apelação Cível nº 1004089-98.2018.8.26.0590, 12ª Câmara de Direito Privado, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 01/03/2021)**

*"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA - Empréstimos bancários e compras realizadas com cartão de crédito virtual não reconhecidos pela autora - Existência de Fraude - Ocorrência - Ausência de prova de que a autora não tenha agido com as cautelas necessárias - Falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira - Declaração de nulidade dos contratos e das compras efetuadas - Condenação do banco réu a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pela autora - Danos morais configurados - Sentença de total procedência - Insurgência do banco requerido - Recurso adesivo da autora visando exclusivamente a majoração do quantum indenizatório. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Verossimilhança e hipossuficiência técnica - Inversão do ônus da prova - Inteligência do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do*

*Consumidor - Fraudes ou delitos praticados por terceiros - Fortuito interno que advém da própria atividade desenvolvida pelo requerido - Restituição das parcelas indevidamente descontadas na conta da autora referentes aos empréstimos. (...)."* **(Apelação Cível nº 1010066-14.2017.8.26.0006, 12ª Câmara de Direito Privado, Relator LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgado em 14/09/2020).**

**Assim, considerando-se a ausência de comprovação da contratação, irretocável a decisão de primeiro grau sobre a declaração de inexistência do contrato impugnado, com a consequente inexistibilidade dos débitos.**

## **2. Repetição de indébito**

**A devolução dos valores indevidamente descontados deverá dobrada, como estipulado em sentença.**

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: "*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.*" **Porém, HOUE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). **Somente para cobranças após 30/03/2021**, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

**Além de o contrato fraudulento ter sido celebrado após o período de modulação acima referido, entendo demonstrada a cobrança de má-fé do banco réu.** Não se pode admitir em face do consumidor, mormente os hipervulneráveis, uma conduta comercial violadora da boa-fé. Conduta do réu que demonstrou a utilização de um método sem cautela, que levou à contratação fraudulenta. Ademais, o réu

insistiu na cobrança e na alegação de regularidade na contratação.

Caracterizada a fraude bancária, nos termos do artigo 42, parágrafo único do CDC, os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro.

Os valores serão atualizados assim como determinados em sentença (a partir de cada desconto indevido, pelos índices utilizados por este E. Tribunal de Justiça).

Entretanto, por se tratar de responsabilidade extracontratual – e aqui já um ponto de acolhimento do recurso do autor – os juros legais deverão incidir a partir de cada desconto indevido.

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

**Sendo assim, devida a condenação do réu à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados do autor.**

### **3. Danos Morais**

Outrossim, irretocável a conclusão sobre a existência dos danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou prejuízos decorrentes dos descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua subsistência.

#### **Passo a analisar o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos

sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

**Assim, elevo o valor indenizatório para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia melhor adequada ao caso concreto e dentro do que admite esta Turma Julgadora em casos semelhantes.** Ademais, encontra-se dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.

Em situações semelhantes, confirmam-se precedentes desta Turma julgadora:

*"APELAÇÃO CÍVEL Ação declaratória c/c reparação por danos materiais e morais Contratação de Empréstimos Consignados negado pela autora Sentença de procedência Insurgência do Banco Pan e da Autora Contestada a assinatura do contrato, transfere-se à parte que produziu o documento, o ônus de comprovar a autenticidade da firma, nos termos do inciso II, do art. 429, do CPC Laudo pericial que atestou que falsidade das assinaturas - Fortuito interno As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados em fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias - Entendimento consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Sumula 479 - Dano Moral Configurado A utilização indevida dos dados da autora e o desconto de parcelas de empréstimos não contratados em seu benefício previdenciário acarretam transtornos psíquicos que superam o mero aborrecimento **Quantum indenizatório fixado que cabe se majorado para R\$ 10.000,00** Juros de mora que incidem do evento danoso Inteligência da Súmula 54 do STJ Sentença reforma Apelo do réu desprovido e provido o da autora." (Apelação Cível nº 1000350-49.2018.8.26.0257, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 04/02/2022)*

*"CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO DE FORMA FRAUDULENTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE DA REPARAÇÃO FIXADO COM RAZOABILIDADE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO DE FORMA SIMPLES. Os réus não conseguiram comprovar nos autos que a assinatura lançada no contrato era da autora, motivo pelo qual a cobrança dele foi declarada inexigível. O contrato é fraudulento. A autora sofreu abalo em sua paz de espírito ao saber que fora vítima de fraude em contrato de empréstimo. O abalo moral decorre do próprio fato danoso, uma vez que a autora suportou descontos em seu benefício previdenciário, vinha sendo cobrada por empréstimo não contraído, não sendo possível considerar como sendo meros dissabores os transtornos por ela*

***sofridos. O valor da reparação fixado em R\$10.000,00, atende aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, à luz da razoabilidade. (...)" (Apelação Cível nº 1000239-09.2021.8.26.0565, relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 18/06/2021)***

O valor da indenização será atualizado a partir do julgamento em segundo grau (Súmula 362, STJ), e terá a incidência de juros de mora a partir do evento danoso (data da contratação fraudulenta – 30/06/2023 – fl. 184).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

**Concluindo-se, mantém-se a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, majorando-se o valor indenizatório para R\$ 10.000,00, reajustado o termo inicial dos juros de mora.**

#### **4. Compensação de valores**

Quanto a compensação de valores, verificou-se que o autor de fato recebeu o valor de R\$ 15.673,14 em sua conta bancária (fl. 30), valor este que foi direcionado, como parte da fraude cometida, a uma terceira (fl. 222).

Entretanto, o valor direcionado à terceira não abarcou a totalidade do crédito, alcançando o valor de R\$ 15.000,00 (fl. 30).

Sendo assim, autoriza-se a compensação do valor excedente de R\$ 673,14 com a indenização devida pelo banco réu.

A devolução será pelo valor histórico creditado na conta corrente do autor (fato incontroverso) e se dá para evitar o enriquecimento sem causa do consumidor. A devolução se faz sem qualquer acréscimo de correção monetária ou de juros, porque o fornecedor foi quem deu causa ao ilícito reconhecido.

E, no ponto, não se aplica tese de mera atualização do valor, porque em conta corrente as instituições financeiras não propiciam qualquer adição de correção monetária aos saldo – exigir-se a sua incidência seria punir o consumidor vítima do evento danoso.

Em suma, acolhe-se parcialmente o recurso do réu neste ponto, determinando-se a compensação do valor sobejante na conta do autor com aquele devido pelo réu em virtude de sua sucumbência na presente demanda.

### **5. Honorários advocatícios**

O autor também se insurgiu em relação ao percentual fixado para pagamento dos honorários advocatícios.

O parágrafo 2º do art. 85 do Código de Processo Civil traz a seguinte previsão: *“Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: (...)”*

A r. sentença arbitrou os honorários devidos pelo réu em 15% do valor da condenação. Referido percentual se enquadra no artigo acima transcrito e se mostra proporcional ao trabalho desempenhado pelo patrono da autora, motivo pelo qual não comporta majoração.

**Concluindo-se, dá-se parcial provimento aos recursos.**

### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO aos recursos, modificando-se a procedência da ação, nos seguintes termos:**



**(a) manter a devolução dobrada dos valores indevidamente descontados do autor, a serem atualizados a partir de cada desconto pelos índices utilizados por este E. Tribunal de Justiça), mas com incidência de juros legais a partir de cada desconto,**

**(b) majorar a indenização pelos danos morais sofridos pelo autor para R\$ 10.000,00, atualizado a partir do julgamento em segundo grau (Súmula 362, STJ), e com a incidência de juros de mora a partir do evento danoso (data da contratação fraudulenta – 30/06/2023 – fl. 184),**

**(c) determinar a compensação do valor que sobrou na conta corrente do autor (R\$ 673,14) com aqueles oriundos da condenação do réu, sem o acréscimo de juros ou correção monetária.**

Tendo em vista o resultado do recurso, o réu permanecerá responsável pelo pagamento das custas e despesas processuais (atualizadas).

Por observância da tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema Repetitivo 1059, mantém-se o percentual da verba honorária do patrono do autor tal como fixado em primeiro grau.

**Alexandre David Malfatti  
Relator**