



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000039930

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004686-95.2024.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante ZENI DOS SANTOS CIPRIANO LEANDRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 14648

APELAÇÃO Nº 1004686-95.2024.8.26.0157 – Cubatão

APELANTE: Zeni dos Santos Cipriano Leandro

APELADO: Banco Santander (Brasil) S/A

JUIZ: Fabio Sznifer

**APELAÇÃO – Demanda de conhecimento – Pedidos de (i) declaração de nulidade de contrato, (ii) restituição de valores e (iii) condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral – Contrato bancário – Empréstimo consignado – Descontos em folha de pagamento.**

**Sentença de parcial procedência.**

**Recurso da autora – Pleito de fixação de danos morais – Alegação de fraude perpetrada por preposto do banco ("golpe do consignado") e falha na prestação do serviço.**

**Razões de decidir – Hipótese em que o réu não logrou êxito em comprovar a regularidade da contratação em questão – Sentença que já reconheceu a nulidade do contrato e a inexigibilidade do débito – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479, do STJ – Provas nos autos, incluindo conversas de aplicativo com gerente da instituição, que indicam a ocorrência de fraude interna e má-fé na condução do cancelamento administrativo – Danos morais configurados – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, atingindo verba de natureza alimentar e gerando perda de tempo útil ao consumidor – Indenização arbitrada no importe de R\$ 5.000,00.**

**Sentença parcialmente reformada.**

**RECURSO PROVIDO.**

Adota-se o relatório da sentença de fls. 427/431, acrescentando-se que os pedidos deduzidos na ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com repetição de indébito e reparação civil ajuizada por **Zeni dos Santos Cipriano Leandro** em face de **Banco Santander (Brasil) S/A** foram julgados **parcialmente procedentes** para declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 679217854 e a inexigibilidade do débito; condenar o réu à restituição simples dos valores descontados; e afastar o pedido de danos morais, sob o fundamento de se tratar de mero aborrecimento. Em razão da sucumbência majoritária e por ter dado causa à propositura da ação, foi o requerido condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao patrono da parte autora, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.

Inconformada, apela a **autora** (fls. 434/447), pugnando pela reforma da sentença exclusivamente para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais. Sustenta que foi vítima de um golpe realizado por preposto do banco, que lançou empréstimo não solicitado em sua conta, e que, ao tentar resolver administrativamente, a instituição impôs condições abusivas para o cancelamento, como o pagamento de multas.

Recurso tempestivo e isento de preparo, ante a concessão do benefício da assistência judiciária (fls. 92).

Contrarrazões apresentadas pelo réu às fls. 463/467, defendendo a manutenção da sentença e a inexistência de dano moral.

**É o relatório.**

**Decide-se.**

O recurso **comporta provimento.**

De início, destaca-se que ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Neste sentido, a **Súmula 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

A r. sentença recorrida acertadamente declarou a nulidade do contrato e a inexigibilidade do débito, reconhecendo que o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar a validade da contratação, apresentando contrato digital sem assinatura ou lastro probatório robusto. Referido ponto restou incontroverso, não havendo recurso da parte ré.

A controvérsia recursal cinge-se à ocorrência de **danos morais**.

No caso em tela, a autora demonstrou que foi procurada por preposto da ré oferecendo empréstimo, o qual não foi contratado. Ainda assim, o valor foi creditado em sua conta (fls. 33). A autora comprovou, mediante "prints" de conversas de WhatsApp e e-mails (fls. 34, 49/52), que tentou solucionar a questão administrativamente de imediato.

Mais grave ainda, as provas indicam que a gerente da conta, preposta do réu, admitiu em mensagens que o correspondente bancário teria agido de má-fé, omitindo-se sobre dados do contrato, e confirmou que a autora teria caído em um "golpe". Mesmo diante desse cenário de fraude interna, o banco condicionou o cancelamento administrativo ao pagamento de multas por "quebra de contrato" pela consumidora, o que a obrigou a depositar o valor recebido em juízo (fls. 59) e buscar a tutela jurisdicional.

Vale mencionar que o art. 14, do CDC, estabelece a **responsabilidade objetiva** do fornecedor, sendo, portanto, desnecessária a comprovação de culpa. Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **Súmula 479, do STJ**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos

gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".

A situação vivenciada pela autora ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Houve a violação da segurança de seus dados e a imposição de um contrato não solicitado, com descontos incidentes sobre verba de natureza alimentar (salário de professora), gerando evidente angústia e privação material.

Ademais, a **desídia** da instituição financeira em resolver o problema administrativamente, chegando ao ponto de exigir multa da vítima para desfazer a fraude praticada por seu próprio preposto, caracteriza o chamado "desvio produtivo do consumidor", obrigando-a a desperdiçar seu tempo útil e contratar advogados para afastar a cobrança indevida.

Vale frisar que a obrigação de indenizar pelos danos morais em casos como este prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são daqueles danos que emergem "**in re ipsa**", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto ("*iuris et de jure*").

Quanto ao **montante da verba indenizatória** propriamente dito, é de se lembrar que o juiz deve considerar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando **quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir**, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que, ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva. E que, de outra parte, não se constitua em valor exagerado que permita o enriquecimento sem causa, de todo vedado entre nós.

Portanto, em atenção ao mencionado cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, bem como o pedido formulado no recurso, fixa-se a **indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

Sobre o valor da condenação por danos morais incidirá correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal de Justiça a partir deste arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (primeiro desconto indevido ou data do contrato fraudulento), nos termos da Súmula 54 do STJ.

Nesse sentido, já decidiu esta Colenda Câmara:

"INEXIGIBILIDADE C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Contratação não reconhecida de cartão de crédito consignado (RMC) firmado em nome do autor. Alegação de fraude e falsidade de assinatura. Prova pericial grafotécnica preclusa por culpa da instituição financeira, que não apresentou o contrato original nem depositou os honorários periciais. Sentença declarou a nulidade do

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

contrato. Contratação não provada, ônus do réu. Fraude caracterizada. Matéria preclusa. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Dever de restituição dos valores descontados do benefício previdenciário do autor. Engano injustificável. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Sentença reformada nesse ponto. DANO MORAL. Ocorrência. Danos morais in re ipsa. Autor vítima de fraude, circunstância que ultrapassa o mero aborrecimento. Quantum reparatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto. Sentença reformada nesse ponto. JUROS DE MORA SOBRE A COMPENSAÇÃO. Não incidência. Valor creditado na conta de titularidade do autor decorrente de ato ilícito da instituição financeira. Ausência de mora. Sentença reformada nesse ponto. Recurso parcialmente provido" **(TJSP; Apelação Cível 1002734-82.2024.8.26.0189; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).**

"Contrato bancário. Empréstimo consignado (rnc). Ação declaratória de inexistência de dívida c. c. repetição de indébito e indenização por danos morais. questionamento acerca da autenticidade do documento apresentado pelo réu. Desatendimento do artigo 429, II, do Código de Processo Civil. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Questionada a autenticidade do instrumento contratual, incumbia ao réu, o fornecedor do serviço bancário, o ônus de comprovar a regularidade da relação jurídica. Somente o réu tinha condições de provar a autenticidade da assinatura. Não se mostra razoável, no caso concreto, exigir do consumidor a prova negativa, ou seja, de que não aderiu ao contrato em debate. A declaração de inexistência de relação jurídica é medida que se impõe. Repetição do indébito em dobro. Admissibilidade. Fatos ocasionados por erro injustificável. Violação da boa-fé objetiva. Não provada a relação jurídica, o erro bancário é injustificável, viola a boa-fé objetiva e os deveres anexos que dela decorrem, como a transparência e a lealdade daqueles envolvidos na negociação. Como o erro cometido não se justifica, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

legais, nos exatos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC. Dano moral configurado. Falha na prestação de serviço. Montante indenizatório que não comporta modificação. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não efetuou o empréstimo. Trata-se de dano in re ipsa, sendo despidendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso. No entanto, o valor da reparação do dano moral (R\$ 5.000,00), se revela adequado às circunstâncias em exame, atentando-se aos critérios de prudência e razoabilidade. Sentença mantida. **APELAÇÃO NÃO PROVIDA" (TJSP; Apelação Cível 1019718-09.2022.8.26.0482; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2024; Data de Registro: 19/06/2024).**

No mais, esclarece-se que descabe a fixação de honorários recursais *in casu*, pois, nos termos do Tema 1059, do STJ, "não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte autora, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, observados os consectários legais acima fixados.

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**