



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000343199**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005042-38.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante/apelado BANCO PAN S/A, é apelada/apelante MARIA MUNIZ DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **voto por CONHECER em parte do recurso interposto pelo réu e, na parte conhecida, NEGAR-LHE PROVIMENTO e, no mais, DAR PARCIAL PROVIMENTO ao apelo adesivo da autora**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005042-38.2025.8.26.0066**

**APELANTE: BANCO PAN S/A**

**APELADA: MARIA MUNIZ DA COSTA**

**COMARCA: 4ª VARA CÍVEL DO FORO DE BARRETOS**

**JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: HELIO ALBERTO DE OLIVEIRA SERRA E NAVARRO**

**VOTO Nº 1.163**

**APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. QUITAÇÃO INTEGRAL DO DÉBITO. REATIVAÇÃO INDEVIDA DA DÍVIDA. Interesse de agir configurado. Tentativa de solução administrativa prévia. Inafastabilidade da jurisdição. Manutenção da justiça gratuita. Litigância de má-fé não caracterizada. Exercício regular do direito de defesa. Não conhecimento de parte do recurso do réu. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença. Alegações dissociadas do objeto da demanda. Discussão que não versa sobre a validade da contratação, mas sobre a quitação do débito e a reativação indevida da cobrança. Falha na prestação do serviço. Quitação comprovada. Repetição em dobro do indébito. Cabimento. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Desnecessidade de comprovação de dolo. Inexistência de engano justificável. Inaplicabilidade da modulação do STJ. Danos morais configurados. Negativação indevida. Descontos sobre verba alimentar. Vazamento de dados pessoais da autora. Teoria do desvio produtivo. Majoração do quantum indenizatório. Valor fixado em R\$ 10.000,00. Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença de procedência reformada em parte. Recurso adesivo da autora provido em parte. Apelo do réu parcialmente conhecido e, na parte conhecida, improvido.**

Trata-se de recursos de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 300/309, que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência de débitos relativos aos contratos nº 354013349-7, 354013166-5 e

354170457-7, em razão de sua integral quitação, determinando, ainda, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, bem como a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

Em suas razões recursais, sustenta o banco réu que a sentença merece reforma integral. Afirma a validade do negócio jurídico e da contratação digital, com observância de todos os requisitos legais e manifestação de vontade da parte autora. Aduz que houve efetiva disponibilização do crédito, com depósito em conta de titularidade da autora, o que comprovaria a regularidade da contratação. Alega a inexistência de fraude e sustenta que a parte autora agiu em contradição ao negar o contrato após utilizar os valores, invocando o princípio do *venire contra factum proprium*. Defende a ausência de prova do não recebimento dos valores, bem como a necessidade de apresentação de extratos bancários pela autora. Sustenta a inexistência de danos materiais e morais, ou, subsidiariamente, a necessidade de afastamento da restituição em dobro e redução do quantum indenizatório. Aduz, ainda, a ausência de interesse de agir, a necessidade de compensação de valores em caso de eventual nulidade e a revisão dos critérios de incidência de juros, correção monetária e multa cominatória.

Por sua vez, a autora interpôs recurso de apelação adesivo às fls. 343/354, defendendo que a indenização por danos morais fixada é insuficiente diante da gravidade e multiplicidade das falhas na prestação do serviço. Afirma a ocorrência de vazamento de dados pessoais, reativação indevida de dívida já quitada, descontos indevidos em benefício previdenciário e negativação ilícita. Aduz que tais condutas configuram danos morais *in re ipsa* e justificam a majoração do quantum indenizatório. Sustenta que o valor arbitrado não atende às finalidades compensatória e pedagógica da reparação civil. Alega, ainda, a prática de litigância de má-fé pelo banco réu, diante da alteração da verdade dos fatos e resistência injustificada ao andamento do processo, requerendo a aplicação das penalidades cabíveis e a majoração dos honorários sucumbenciais.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados, dispensando-se, com relação à autora, o recolhimento do preparo recursal, eis que a parte é beneficiária da assistência judiciária gratuita (fl. 78).

Contrarrazões às fls. 343/354 e 358/374.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso da autora comporta parcial provimento, enquanto o apelo do réu deve ser improvido.

De início, rejeito a preliminar invocada pelo banco réu quanto à suposta ausência de pretensão resistida e à falta de interesse de agir. Isso porque, verifica-se que a autora, conforme narrado na inicial e demonstrado pelos documentos juntados aos autos, buscou previamente a solução da controvérsia na esfera administrativa. Ainda que assim não fosse, tal circunstância não teria o condão de obstar o ajuizamento da demanda, em observância ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, conforme art. 5º, XXXV, da Constituição Federal. Desse modo, é patente a caracterização de pretensão resistida apta a ensejar a propositura da demanda.

De igual modo, afasto o pedido formulado pela autora para condenação do réu ao pagamento de multa por litigância de má-fé, eis que não se configuram no caso quaisquer das hipóteses previstas no artigo 80 do CPC aptas a justificar a referida penalidade. A conduta do apelante limitou-se ao exercício regular do direito de defesa, com a finalidade de resguardar seus interesses diante da sentença que lhe foi imposta, não se evidenciando dolo processual, alteração consciente da verdade dos fatos ou utilização do processo com finalidade ilícita. Assim, considerando que a instituição bancária se limitou a apresentar matéria de defesa, dentro dos limites do contraditório, deve ser afastado o pleito formulado pela requerente.

Além disso, rejeito a impugnação à justiça gratuita arguida pelo réu em suas contrarrazões. Isso porque, nos termos do art. 99, § 4º, do CPC, a constituição de advogado particular não afasta, por si só, o direito ao benefício. Ademais, a parte impugnante não apresentou elementos concretos aptos a demonstrar a capacidade financeira da parte autora, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 100 do CPC. Assim, ausente prova apta a infirmar a presunção de hipossuficiência, impõe-se a manutenção da gratuidade deferida.

Superadas as preliminares, parte-se à análise do mérito.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito, na qual a autora sustenta ter sido vítima de fraude bancária em março de 2022, ocasião em que terceiros, passando-se por funcionários da ré, teriam obtido seus dados pessoais, o que teria resultado na contratação indevida de empréstimos consignados em seu nome. Afirma que, ao tomar ciência dos contratos, registrou boletim de ocorrência e ajuizou demanda anterior. Com isso, após o trânsito em julgado de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acórdão que julgou improcedentes os pedidos, autora afirma que iniciou tratativas administrativas com a ré para quitação dos débitos, ocasião em que recebeu informações sobre valores e prazos para pagamento.

Aduz, contudo, que, no curso dessas tratativas, teria sido novamente alvo de tentativa de golpe, perpetrada por terceiros que detinham informações detalhadas acerca dos contratos e das negociações. Ressalta, entretanto, que, por cautela, procedeu à verificação da autenticidade dos boletos encaminhados, constatando que não haviam sido emitidos pela instituição financeira, razão pela qual se absteve de efetuar o pagamento dos valores.

Defende que, posteriormente, por meio dos canais oficiais da ré, obteve novos boletos, cujos valores teriam sido confirmados como corretos por atendentes da instituição, tendo, então, realizado o pagamento integral, com a consequente confirmação de quitação dos contratos. Entretanto, não obstante a quitação, alega que passou a sofrer, a partir de 2025, restrições em seu nome em cadastros de inadimplentes, bem como a incidência de novos descontos em seu benefício previdenciário, relacionados aos mesmos contratos anteriormente quitados, porém com nova numeração. Alega, ainda, que a ré não teria regularizado a situação mesmo após notificação extrajudicial e reiterados contatos administrativos.

Diante desse contexto, a requerente afirma que houve reativação indevida de dívida já quitada, com consequente negativação de seu nome e descontos indevidos, o que lhe teria causado prejuízos financeiros e abalo moral, razão pela qual requer a declaração de inexistência do débito e a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos iniciais. Recorre o réu, defendendo a validade do negócio jurídico e da contratação digital, afirmando que esta se deu em estrita observância aos requisitos legais e mediante manifestação de vontade da parte autora. Aduz, ainda, que houve efetiva disponibilização do crédito, com depósito em conta de titularidade da autora, o que comprovaria a regularidade da contratação.

Sem razão, contudo.

É o caso de não conhecimento de parte do recurso interposto pelo banco réu, em razão da inobservância do princípio da dialeticidade recursal.

Com efeito, a r. sentença apelada fundamentou-se na assertiva de que a autora efetuou regularmente o pagamento dos boletos expedidos pela instituição financeira, circunstância que ensejou a extinção da obrigação contratual e afastou a legitimidade de quaisquer cobranças posteriores por parte do banco réu.

Em sede recursal, entretanto, o réu limita-se a reiterar a alegação genérica de que a contratação do empréstimo ocorreu mediante biometria facial, com crédito dos valores na conta da autora. Tal argumentação, todavia, revela-se manifestamente dissociada do objeto da presente demanda, que não versa sobre a validade da contratação original, mas sim sobre a quitação dos débitos e a indevida reativação da dívida. Desse modo, ao deixar de impugnar especificamente os fundamentos adotados na r. sentença, o recurso não observa o princípio da dialeticidade recursal, o que inviabiliza o seu conhecimento.

O Código de Processo Civil estabelece, de forma expressa, que o recorrente deve expor de maneira clara e específica as razões pelas quais entende que a decisão impugnada merece reforma, cabendo ao relator não conhecer de recurso que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida. Nesse sentido dispõem o art. 932, III e art. 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil:

**Art. 932.** Incumbe ao relator:

**III - não conhecer de recurso inadmissível, prejudicado ou que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida;**

Art. 1.010. A apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterá:

**I - os nomes e a qualificação das partes;**

**II - a exposição do fato e do direito;**

**III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade;**

**IV - o pedido de nova decisão.**

Assim, à luz do princípio da dialeticidade recursal, incumbe ao recorrente apresentar argumentos que guardem relação direta com a decisão recorrida, impugnando, de forma específica, os fundamentos adotados pelo magistrado para a formação de seu convencimento.

Logo, a ausência de impugnação específica aos fundamentos

da decisão apelada compromete a própria admissibilidade do recurso. Nesse sentido leciona o professor Amorim Assumpção Neves, in Manual de Direito Processual Civil, Editora Jus Podivm, 2019, pág. 1.588:

*“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in iudicando e error in procedendo) e do pedido (que poderia ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação do Tribunal no julgamento do recurso.*”

***O princípio do contraditório exige do recorrente a exposição de seus fundamentos recursais, indicando precisamente qual a injustiça ou ilegalidade da decisão impugnada. Essa exigência permite que o recurso tenha efetivamente uma característica dialética, porque somente diante dos argumentos do recorrente o recorrido poderá rebatê-los, o que fará nas contrarrazões recursais. É de fato impossível ao recorrido rebater alegações que não existam, ainda que sabidamente as contrarrazões se prestem a defender a legalidade e a justiça da decisão impugnada. Significa dizer que a tônica da manifestação é presumível, mas os seus limites objetivos somente poderão ser determinados diante da fundamentação da pretensão recursal.*”**

Na hipótese vertente, o apelante não apresentou qualquer argumento apto a infirmar a conclusão adotada na r. sentença quanto à extinção da obrigação em razão da quitação do débito pela autora, limitando-se a reiterar, de forma genérica, a regularidade da contratação mediante biometria facial e *selfie* da requerente. Tal alegação, contudo, mostra-se dissociada do objeto da demanda, uma vez que é incontroverso que a autora celebrou o empréstimo consignado, restringindo-se a lide aos fatos posteriores à contratação, notadamente à quitação dos valores devidos e à indevida continuidade das cobranças e dos descontos em seu benefício

previdenciário, circunstâncias que não foram especificamente impugnadas no recurso.

Destarte, para observância do princípio da dialeticidade recursal, incumbia ao apelante demonstrar, de forma específica, a inexistência de quitação do débito e a subsistência da obrigação, infirmando os fundamentos adotados na r. sentença, ônus do qual, no entanto, não se desincumbiu no presente caso. Por isso, em razão da nítida dissociação lógica entre as razões recursais e os fundamentos da decisão impugnada, impõe-se, nesse ponto, o não conhecimento do apelo.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. DISSÍDIO NÃO CONFIGURADO. AGRAVO INTERNO. AUSÊNCIA DE ARGUMENTOS. DIALETICIDADE RECURSAL. INOBSERVÂNCIA. AGRAVO INTERNO NÃO CONHECIDO. I - **Em respeito ao princípio da dialeticidade recursal, as razões do recurso devem oferecer ao julgador argumentos que visem a desconstituir ou a abalar os fundamentos da decisão recorrida, sob pena de não merecer nem mesmo ultrapassar a barreira do conhecimento, por revelar-se inerte, a teor do previsto no art. 932, III, do CPC/2015.** II - A perspectiva sob a qual o embargante pretendeu a reforma da decisão proferida pela Primeira Turma, ou seja, a da impropriedade na aplicação da Súmula nº 182/STF, invoca controvérsia que não está presente nos fundamentos do acórdão embargado. Bastando ver que a decisão monocrática conhece do recurso especial para lhe negar provimento, e que a decisão do colegiado também conheceu do agravo interno e lhe negou provimento. III - Agravo interno não conhecido”. (AgInt nos EREsp n. 1.927.148/PE, relator Ministro Francisco Falcão, Corte Especial, julgado em 21/6/2022, DJe de 24/6/2022.)

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL DECISÃO DA PRESIDÊNCIA DO STJ.

AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO PROFERIDA PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INOBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. ART. 932, III, DO CPC DE 2.015. IRRESIGNAÇÃO GENÉRICA QUANTO À INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 7/STJ. NÃO CABIMENTO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. **À luz do princípio da dialeticidade, que norteia os recursos, compete à parte agravante, sob pena de não conhecimento do agravo em recurso especial, infirmar especificamente os fundamentos adotados pelo Tribunal de origem para negar seguimento ao reclamo.** 2. O agravo que objetiva conferir trânsito ao recurso especial obstado na origem reclama, como requisito objetivo de admissibilidade, a impugnação específica a todos os fundamentos utilizados para a negativa de seguimento do apelo extremo (EAREsp 701.404/SC, EAREsp 831.326/SP e EAREsp 746.775/PR, Corte Especial, Rel. p/ acórdão Min. Luis Felipe Salomão, DJe de 30/11/2018), consoante expressa previsão contida no art. 932, III, do CPC de 2.015 e art. 253, I, do RISTJ, ônus da qual não se desincumbiu a parte insurgente, sendo insuficiente alegações genéricas de não aplicabilidade dos óbices invocados. 3. Para afastar o fundamento da decisão agravada em relação à aplicação da Súmula 7/STJ, deveria a parte agravante transcrever das razões do seu agravo em recurso especial os trechos nos quais combate diretamente tal fundamento, não bastando simples alegação genérica, tal como ocorre no presente feito, no qual se afirma somente que a matéria dos autos é de direito, não demandando revolvimento fático e probatório, sendo ainda incompetente a Corte de origem para tal análise, relativa ao mérito do apelo nobre. (...). (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.948.271/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 30/5/2022, DJe de 1/6/2022.)

Desse modo, diante da ausência de impugnação específica por parte da instituição financeira quanto aos fundamentos da r. sentença, resta incontroversa a irregularidade do instrumento contratual objeto da lide, impondo-se, por conseguinte, a análise da forma de restituição do indébito e dos danos morais.

Quanto ao modo em como deve se dar a restituição, o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor prevê que “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 legais, salvo hipótese de engano justificável”.

Além disso, no caso concreto, devem ser observadas as teses fixadas pelo E. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp n. 676.608/RS:

**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”.

**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”.*

Desse modo, embora o banco réu sustente a inexistência de dolo específico da instituição financeira, é cediço que a restituição em dobro do indébito prescinde da demonstração do elemento volitivo do fornecedor, sendo suficiente que a cobrança indevida configure conduta contrária à boa-fé objetiva. Assim, revela-se irrelevante a comprovação de dolo específico, pois o **art. 42, parágrafo único, do CDC somente excepciona a repetição em dobro nas hipóteses de engano justificável, circunstância que não se verifica no caso concreto**, diante dos descontos indevidos no benefício previdenciário da autora.

Vale ressaltar, ainda, que a modulação de efeitos fixada pelo Col. STJ não se aplica à hipótese dos autos, uma vez que os descontos indevidos ocorreram em março de 2025, isto é, em momento posterior ao marco temporal estabelecido no acórdão paradigma, que restringiu a aplicação do entendimento à restituição simples apenas às parcelas descontadas até 30/03/2021, de modo que, superado tal limite temporal, impõe-se a incidência integral da tese firmada, autorizando a restituição em dobro do indébito no caso vertente.

Além disso, é de rigor a manutenção dos danos morais.

No caso concreto, o abalo extrapatrimonial mostra-se configurado, uma vez que a angústia decorrente da incidência de descontos indevidos sobre benefício de natureza alimentar, mesmo após a quitação dos contratos, somada à insegurança oriunda do vazamento de seus dados pessoais e à indevida negativação de seu nome por dívida já adimplida, evidencia violação a direitos da personalidade, caracterizando dano moral *in re ipsa*. Ademais, justifica-se a manutenção da verba indenizatória também à luz da teoria do desvio produtivo, diante do dispêndio indevido de tempo útil da autora na tentativa de solucionar a controvérsia pela via administrativa, bem como por meio do ajuizamento da presente ação.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, o arbitramento deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de *“representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimação prudencial”* (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, *“O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”*. (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rei. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, impõe-se o parcial provimento do recurso adesivo interposto pela autora, a fim de majorar a indenização por danos morais para o montante de R\$ 10.000,00, em razão da indevida negatização de seu nome, da incidência de descontos sobre verba de natureza alimentar e do vazamento de seus dados a terceiros estelionatários. Tal quantia revela-se adequada para compensar os prejuízos extrapatrimoniais suportados, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem implicar enriquecimento sem causa.

A propósito:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE COBRANÇA. RECONVENÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. FRAUDE EM SISTEMA DE

INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. INOVAÇÃO RECURSAL. REPETIÇÃO EM DOBRO NÃO CONHECIDA. RECURSO PROVIDO, NA PARTE CONHECIDA. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que, nos autos de ação de cobrança ajuizada por instituição de pagamento digital, julgou improcedente o pedido principal e parcialmente procedentes os pedidos reconventionais para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, com distribuição dos ônus sucumbenciais. A reconvinte pleiteia, em grau recursal, a condenação da autora ao pagamento de indenização por danos morais em valor equivalente ao montante indevidamente cobrado e a repetição em dobro da quantia exigida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a falha na prestação do serviço da instituição financeira, que permitiu a abertura fraudulenta de conta e cobrança indevida superior a R\$ 20.000,00, enseja indenização por danos morais; e (ii) estabelecer se é possível apreciar, em grau recursal, pedido de repetição em dobro não formulado na reconvenção. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A controvérsia insere-se em relação de consumo, incumbindo à fornecedora comprovar a existência de relação jurídica válida, ônus do qual não se desincumbiu. 4. A própria autora reconhece falha sistêmica que permitia abertura de conta mediante simples cadastro, sem envio de documento pessoal, bem como admite a atuação de organização criminosa que explorou a inconsistência do sistema, resultando em processo criminal com condenação dos envolvidos. 5. A abertura fraudulenta de conta em nome da ré e a cobrança indevida de R\$ 23.909,11 evidenciam falha na prestação do serviço, caracterizando ilícito apto a gerar dano moral. 6. A ré suportou constrangimentos, dispêndio de tempo e recursos para se defender, além de ter sido envolvida em investigação criminal, circunstâncias que ultrapassam o mero aborrecimento e configuram lesão extrapatrimonial indenizável. 7. **O valor da indenização por dano moral deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, atendendo às funções compensatória e**

**pedagógica, sendo adequado o arbitramento em R\$ 10.000,00.** 8. O pedido de repetição em dobro constitui inovação recursal, por não ter sido formulado na reconvenção, razão pela qual não pode ser conhecido. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso provido, na parte conhecida. Tese de julgamento: "A falha na segurança de sistema de instituição financeira que permite abertura fraudulenta de conta e cobrança indevida configura defeito na prestação do serviço e enseja indenização por dano moral. O arbitramento do dano moral deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização. É inadmissível a apreciação, em grau recursal, de pedido não formulado na reconvenção, por caracterizar inovação recursal." Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §2º, e 487, I. CC, arts. 389, parágrafo único, 406, §1º, 884 e 944. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 318.379/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.09.2001; STJ, Súmulas 54 e 362; Precedente desta E. Câmara (TJSP, Apelação Cível 1004260-14.2021.8.26.0020, Relator(a): Achile Alesina, Comarca: São Paulo, Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 04/03/2026, Data de publicação: 06/03/2026 – grifei)

Para evitar embargos de declaração, ressalto que *“o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão”* (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Quanto aos honorários recursais, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), formou-se a seguinte tese de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. 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 e limitada a consectários da condenação". Assim, majoram-se os honorários fixados pelo juízo de origem em desfavor do réu para o patamar correspondente a 20% do valor atualizado da condenação.*

Ante o exposto, voto por **CONHECER** em parte do recurso interposto pelo réu e, na parte conhecida, **NEGAR-LHE PROVIMENTO** e, no mais, **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo adesivo da autora para majorar a indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

Relator