



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000151056

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005653-73.2022.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SAFRA S/A, é apelada/apelante FRANCISCA GOMES DA SILVA PARO (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados BEVICRED INFORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA e FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelante: BANCO SAFRA S/A e Francisca Gomes da Silva Paro

Apelado: Francisca Gomes da Silva Paro e BANCO SAFRA S/A

Voto nº 0544

APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. RELAÇÃO DE CONSUMO. IDOSA APOSENTADA QUE ADERIU A SUPOSTA PROPOSTA DE PORTABILIDADE COM REDUÇÃO DE JUROS, VINDO A SER VINCULADA A NOVO CONTRATO EM CONDIÇÕES MAIS GRAVOSAS, MEDIANTE OFERTA ENGANOSA. RECONHECIMENTO DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO E NULIDADE DA CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO BANCO E DA CORRESPONDENTE BANCÁRIA. DETERMINAÇÃO DE CESSAÇÃO DOS DESCONTOS E RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS. RECONVENÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE PARA RESTITUIÇÃO DO VALOR EFETIVAMENTE RECEBIDO PELA CONSUMIDORA, AFASTADO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. GRATUIDADE DA JUSTIÇA MANTIDA. RECURSOS DO BANCO E DA AUTORA DESPROVIDOS.

Trata-se de apelação cível interposta por BANCO SAFRA S/A contra a r. sentença proferida nos autos, em demanda ajuizada por Francisca Gomes da Silva Paro.

Sobreveio sentença que julgou improcedentes os pedidos em face de Francisca Gomes da Silva Paro e julgou parcialmente procedente a ação em face de BANCO SAFRA S/A e BEVICRED., reconhecendo a invalidade da contratação consignada discutida, determinando a anulação do contrato e a abstenção de novos descontos no benefício previdenciário da autora, e condenando solidariamente BEVICRED e BANCO SAFRA S/A à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, com incidência de atualização e juros nos termos fixados pelo Juízo, afastando, contudo, a pretensão de indenização por danos morais, por entender inexistente, no caso concreto, violação autônoma a direito de personalidade que ultrapassasse a esfera do prejuízo material.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mesmo decisum, apreciando reconvenção ofertada pelo banco, o magistrado condenou a autora a restituir a quantia de R\$ 7.013,00 ao BANCO SAFRA S/, com correção e juros, valor que, segundo a fundamentação acolhida e posteriormente reafirmada em embargos, corresponderia ao montante reputado como efetivo proveito econômico do mútuo, deduzida parcela compreendida como subtraída no contexto do golpe, evitando-se enriquecimento sem causa de qualquer das partes. No tocante à sucumbência, a sentença fixou honorários advocatícios em 10%, com distribuição proporcional conforme os capítulos de procedência e improcedência, ressalvada a suspensão de exigibilidade em favor da autora por ser beneficiária da gratuidade.

Inconformado, sustenta o apelante BANCO SAFRA S/A, em síntese, que a contratação teria ocorrido de modo regular e seguro por meios digitais, com validação por biometria/selfie e confirmação por token, acompanhada de evidências técnicas de formalização, de modo que não haveria falar em nulidade por vício de consentimento; afirma que o valor do empréstimo foi creditado na conta da autora e por ela utilizado, sendo inviável a desconstituição do vínculo com imputação de ilicitude ao banco e, menos ainda, com imposição de repetição em dobro; impugna a manutenção da gratuidade de justiça por suposta insuficiência de prova de hipossuficiência econômica; aduz ausência de má-fé e sustenta que, ainda que se entenda devida alguma restituição, seria simples e não em dobro; invoca, ademais, argumentação relativa ao transcurso de tempo entre a contratação e o ajuizamento, buscando reduzir ou afastar efeitos, e, ao final, requer a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com a consequente inversão dos ônus sucumbenciais, ou, subsidiariamente, a adequação do regime restitutivo e dos consectários.

Consta, ainda, apelação adesiva da autora buscando a reforma parcial da sentença para ver reconhecido o dano moral no montante postulado, sob o fundamento de que a fraude em empréstimo consignado, incidindo sobre verba alimentar de pessoa idosa, com repercussões psíquicas e superendividamento, ultrapassaria o mero dissabor.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mérito, a controvérsia devolvida a esta instância recursal cinge-se, de um lado, à possibilidade de manutenção da sentença que anulou o contrato consignado e determinou a cessação dos descontos, com condenação solidária à restituição em dobro do indébito e, de outro, à insurgência do banco quanto à validade da contratação digital, à incidência da devolução em dobro, à extensão da reconvenção e à preservação da gratuidade, bem como ao pedido adesivo da autora no tocante aos danos morais. A solução exige, antes de tudo, reconhecer que o caso não se limita à verificação de existência de assinatura eletrônica ou de trilha técnica de formalização, mas envolve a qualidade da informação prestada, a fidelidade da oferta e a higidez do consentimento, aspectos centrais quando a contratação é precedida por abordagem comercial que promete “portabilidade” e “redução de juros” e, ao final, resulta em operação diversa, com instituição distinta e condições objetivamente mais gravosas.

O acervo documental descrito nos autos evidencia um descompasso objetivo entre o que foi apresentado à consumidora e o que efetivamente foi averbado como empréstimo ativo. A proposta encaminhada referia “redução de juros”, mencionava saldo bruto de R\$ 12.950,00, com quitação estimada em R\$ 6.795,58 e parcelamento de 74 vezes de R\$ 110,00, além de trazer identificação de empresa intermediária e a narrativa de “amortização do contrato atual” em modelo “CDC”, enquanto o extrato do INSS aponta contrato ativo no banco com valor emprestado de R\$ 8.048,76 e parcelas de R\$ 210,00 por 84 meses, com prolongamento e custo total significativamente superior ao cenário prometido. Some-se a isso o conteúdo de conversas e áudios, nos quais a autora insiste em receber contrato completo e confirmar condições, recebendo respostas evasivas, promessas de envio por correio e encaminhamentos a terceiros, circunstâncias que, ao menos em juízo de verossimilhança robusta, demonstram o quadro de induzimento a erro, especialmente em contexto de hipervulnerabilidade etária e informacional.

Nessa moldura, a tese do apelante de que a contratação foi “regular” porque concluída por fluxo digital, com biometria, token e evidências técnicas, não elide, por si só, o vício originário consistente na oferta enganosa e no déficit informacional antecedente. A prova de que a operação foi formalizada eletronicamente pode ser relevante para afastar alegação de inexistência absoluta de contratação, mas não basta para convalidar contratação em que o consumidor, atraído por promessa específica de portabilidade e redução substancial, termina vinculado a empréstimo novo, em instituição diversa, com parcelas maiores e prazo mais longo do que o anunciado.

Em outras palavras, o debate não é meramente de forma, mas de conteúdo: se a vontade foi formada de modo livre e esclarecido, com informação adequada, clara e suficiente, e se a operação contratada corresponde, em substância, àquela ofertada. O Juízo de origem, examinando esse conjunto, concluiu pela anulação do negócio e pela necessidade de cessação dos descontos, solução que se mostra coerente com a realidade fática documentada, mormente quando o desconto recai sobre benefício previdenciário, de natureza alimentar, e quando a autora afirma não ter recebido o contrato completo, apenas “espelho” e mensagens fragmentadas.

Quanto à repetição do indébito, o apelante pretende afastar a devolução em dobro sob o argumento de ausência de má-fé e de que haveria, quando muito, equívoco a ensejar restituição simples. Ocorre que, segundo a sentença, a condenação em dobro foi consequência do reconhecimento de invalidade do vínculo e da indevida exigibilidade dos descontos decorrentes de contratação contaminada por engodo, entendimento que se alinha ao tratamento mais severo conferido a cobranças/descontos indevidos em contexto de relação de consumo, sobretudo quando a prestação é imposta mediante desconto automático em folha/benefício, reduzindo drasticamente a capacidade de autodefesa do consumidor. Ademais, a solução sentencial não produziu um benefício unilateral: paralelamente, acolheu reconvenção para restituição do valor do mútuo na extensão reputada devida, evitando que a autora permanecesse com o numerário creditado sem contraprestação, de modo que não se identifica desproporção que imponha a reforma do capítulo restitutivo, especialmente porque o regime adotado pelo Juízo buscou recompor as posições patrimoniais de modo equilibrado, sopesando o que foi descontado indevidamente e o que foi efetivamente disponibilizado à autora.

No ponto específico da reconvenção, verifica-se que o banco pleiteava a devolução integral do valor creditado, mas a sentença fixou a restituição em R\$ 7.013,00, e, instado por embargos, o magistrado reafirmou que a diferença decorreu de dedução do montante compreendido como subtraído no iter do golpe, rejeitando os aclaratórios e aplicando multa de 2% do valor da causa por entender configurado caráter protelatório. A delimitação do quantum reconvenicional é matéria eminentemente fático-probatória e, à luz da fundamentação descrita nos autos, não se mostra arbitrária ou dissociada do contexto, pois procura impedir enriquecimento sem causa tanto da autora, que não pode reter o valor como se empréstimo inexistente fosse, quanto do banco, que não deve receber restituição além do proveito econômico reconhecido como efetivamente aproveitado pela consumidora na dinâmica dos fatos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que tange à gratuidade da justiça, consta dos autos que o benefício foi deferido com base em documentação de renda e na condição da autora de aposentada com proventos modestos, havendo referência expressa à sua renda e vulnerabilidade econômica. A impugnação recursal do banco, desacompanhada, no que se extrai do material reunido, de prova inequívoca de capacidade financeira suficiente para suportar os encargos do processo sem prejuízo do sustento, não autoriza, por si, a revogação do benefício, que, ademais, pode ser reavaliado se surgirem elementos concretos em sentido contrário.

Resta, por fim, o exame da apelação adesiva da autora quanto aos danos morais. A sentença afastou a condenação moral por compreender que os efeitos do evento se circunscreveram ao plano patrimonial e que as medidas de anulação, cessação de descontos e recomposição material seriam suficientes. Embora a narrativa mencione abalo psíquico e tratamento, o Juízo de origem, que teve contato direto com o conjunto probatório, entendeu não demonstrada, com a densidade necessária, lesão extrapatrimonial autônoma apta a justificar compensação moral, especialmente porque a solução restitutória já foi estruturada de modo rigoroso (inclusive com devolução em dobro dos descontos) e porque a reconvenção recompôs o lado do crédito disponibilizado. Em sede recursal, ausente demonstração de erro de julgamento no capítulo moral, e considerando a racionalidade do equilíbrio construído na sentença, a manutenção do indeferimento do dano moral mostra-se medida de prudência, preservando-se a coerência interna do decisum e evitando-se sobreposição indenizatória sem lastro probatório adicional.

À vista do desprovimento do apelo e do recurso adesivo, impõe-se a aplicação do art. 85, § 11, do CPC, para majorar a verba honorária em razão do labor adicional em grau recursal, para 12% sobre o valor da causa ao banco requerido e 10% valor da condenação a autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por **BANCO SAFRA S/A**, bem como **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso adesivo da autora, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios fundamentos, inclusive quanto à anulação do contrato consignado, à abstenção de novos descontos, à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, ao afastamento dos danos morais, à procedência parcial da reconvenção para condenar a autora à restituição de R\$ 7.013,00 ao banco, e aos ônus de sucumbência tal como fixados, com honorários de 10% e majorado em sede recursal, com a observância da suspensão de exigibilidade em razão da gratuidade.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relatora