



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000342496

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006620-30.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BANCO CETELEM S.A, é apelada VERA LUCIA RODRIGUES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

PEDRO KODAMA

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Voto n.º 38913

Apelação n.º 1006620-30.2025.8.26.0068

Comarca: Barueri

Apelante: Banco Cetelem S/A

Apelada: Vera Lúcia Rodrigues dos Santos

Juiz (a): Bruno Paes Straforini

Apelação. Ação anulatória de repetição do indébito c.c. danos morais. Alegação da autora de que não firmou contrato de empréstimo impugnado na inicial. Banco/réu que não comprovou a celebração do contrato com a autora, deixando de recolher os honorários periciais. Inexigibilidade da dívida reconhecida. Dano moral não caracterizado. Devolução dos valores descontados pelo réu que devem ser devolvidos à autora na forma simples e não dobrada. Sentença de procedência reformada em parte. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 110/113, cujo relatório adoto em complemento, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação anulatória de repetição do indébito c.c. danos morais, proposta por Vera Lúcia Rodrigues dos Santos contra Banco Cetelem S/A para **(i)** declarar a inexigibilidade dos valores cobrados pela ré, descritos na inicial, bem como eventuais valores cobrados em faturas vincendas; **(ii)** condenar a ré a devolver à autora os valores indevidamente descontados em sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

aposentadoria, em dobro; **(iii)** condenar a ré a pagar à parte autora a quantia de R\$ 5.000,00, corrigida monetariamente a partir da data da sentença e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde o primeiro desconto. Sucumbente, a ré foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformado, o réu apela sustentando que a autora aderiu de forma consciente ao cartão de crédito consignado, apresentando proposta de adesão com destaque explícito da modalidade, cláusulas claras, indicação da taxa de juros, CET e imagem do cartão. Alega inexistência de vício de consentimento e que a autora assinou termo de realização de saque, confirmando ciência da natureza contratual. Sustenta ausência de falha no dever de informação e afirma que o contrato contém todas as informações relevantes, inteligíveis ao homem médio, e que não há prova de incapacidade cognitiva da autora. Defende que caberia à parte autora comprovar o alegado vício, ônus do qual não se desincumbiu. Defende a impossibilidade de conversão da modalidade contratual, o que afronta a estrutura do crédito consignado e poderia resultar em *bis in idem*, já que a autora recebeu e utilizou valores disponibilizados pelo cartão. Sustenta que não houve ilícito e que o banco apenas exerceu direito contratualmente previsto (art. 188, I, CC). Alega inexistência de prova do dano moral, invocando teoria do “mero aborrecimento”. Requer, caso mantida a devolução, que seja de forma simples, pois a devolução em dobro exige prova de má-fé do credor, o que não ocorreu (art. 42, parágrafo único CDC). Pede fixação dos honorários com base no valor da condenação, conforme art. 85, §2º, CPC, ou, subsidiariamente, fixação no percentual mínimo de 10%. Requer o provimento do recurso, com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

improcedência dos pedidos da inicial e redistribuição dos ônus sucumbenciais (fls. 116/141).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 142/143).

A apelada apresentou contrarrazões, requerendo o desprovimento do recurso (fls. 147/150).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o Relatório.

Alega a autora na inicial, em síntese, que foi vítima de um golpe, pois firmaram contrato de empréstimo consignado em seu nome, o que levou a descontos indevidos em sua aposentadoria. Requer a procedência dos pedidos iniciais para que seja declarada a inexistência da relação jurídica entre as partes, com a devolução em dobro dos valores descontados indevidamente em sua aposentadoria, bem como condenação do banco réu pelos danos morais.

A ré apresentou contestação sustentando, em síntese, a regularidade da contratação (RMC/Cartão consignado), registrado sob o contrato nº 97-838491549/19, firmado junto ao Banco Cetelem. Alega que a autora tinha ciência da modalidade contratada, tendo aceitado todas as condições, apondo sua assinatura no documento, que continha cláusula autorizando a reserva da margem e dos descontos (fls. 32), com destaque expresso para a modalidade “Cartão de Crédito Consignado – RMC” e cláusula



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

de reserva de margem. Assevera que a autora tinha ciência e consentiu de forma válida para a contratação, o que legitima os descontos impugnados. Afirma que o dever de informação foi atendido. Sustenta a inexistência de abusividade contratual e argumenta que a autora não individualizou cláusulas abusivas, tampouco há vício de consentimento ou onerosidade excessiva demonstrados. Discorre sobre a impossibilidade de conversão” do cartão em empréstimo. Sustenta que são produtos distintos (margens de 5% x 30%, dinâmica de parcelas variáveis x fixas, necessidade de desaverbação/averbação via órgão pagador). Refuta os pedidos de repetição em dobro do indébito e o pleito de danos morais. Requer a improcedência dos pedidos iniciais (fls. 29/51).

Respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, a r sentença deve ser parcialmente reformada.

Ressalte-se que as relações entre Banco e cliente, no caso, são de consumo e, portanto, aplicável o Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 do referido Código estatui que:

“Fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Incumbia ao réu, nessas circunstâncias, provar os fatos impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do art.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

373, II, do Código de Processo Civil/15, o que não ocorreu.

Diante da impugnação da assinatura lançada no contrato de fls. 52/60, incumbia ao banco/réu o ônus de produzir a prova de perícia grafotécnica, nos termos dos artigos 428, I e 429, II, ambos do Código de Processo Civil.

O banco/réu foi instado a custear os honorários periciais, conforme decidido a fls. 84/85 e publicação do ato ordinatório de fls. 94/97, mas não providenciou o valor dos honorários periciais.

A inércia do banco réu com relação à determinação para o recolhimento dos honorários periciais acarreta a preclusão da prova e, por conseguinte, deve ser presumida verdadeira a alegação de que a assinatura nos instrumentos apresentados pelo banco réu (fls. 52/60) não provieram do punho da autora.

A propósito, são os julgados desta Colenda Câmara:

“Agravo de instrumento – Ação ordinária declaratória de inexistência de negócio jurídico - Arguição de falsidade de assinatura pela parte autora - Inversão do ônus da prova, com a determinação de produção de perícia grafotécnica – Responsabilidade pelo pagamento dos honorários periciais carreada aos requeridos – Insurgência – Descabimento - Em se tratando de impugnação de autenticidade do documento, com imputação de falsidade de assinatura, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

ônus da prova incumbe à parte que produziu o documento, nos termos do que dispõe o art. 429, inc. II, do CPC - Decisão mantida - Recurso desprovido.” (Agravado de Instrumento 2165137-10.2017.8.26.0000; Relator Sergio Gomes; j. 26/09/2017)

“Indenização por danos morais. Nome de Autora levado aos cadastros restritivos de crédito. Negativação indevida. Autor que nega qualquer relação jurídica com o Apelante. Ônus da prova que competia ao Apelante, do qual não se desincumbiu. Documentos juntados que não permitem verificar a autenticidade das assinaturas neles lançadas. Necessária a realização de prova pericial, não solicitada pelo Apelante, que afirma a autenticidade do documento (art. 429, II, CPC/15). Dano moral caracterizado e arbitrado em R\$ 5.000,00 para cada um dos Réus que é mantido. Prequestionamento afastado. Recurso não provido.” (Apelação 0016177-53.2011.8.26.0002; Relator João Pazine Neto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2016; Data de Registro: 08/11/2016)

Justificada, assim, a declaração de inexistência do contrato de empréstimo reproduzido a fls. 52/60 trazido nos autos, de rigor a declaração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

de inexigibilidade dos valores cobrados pelo réu.

Contudo, o pedido da autora para que o réu seja condenado ao pagamento de danos morais não comporta acolhimento. Isso porque, não se vislumbra de forma nítida, no presente caso, elemento fundamental à efetiva concretização do dano moral, a ocorrência do evento danoso.

É certo que a autora suportou alguns dissabores por causa do empréstimo indevidamente celebrado em seu nome, entretanto, conforme orientação dominante, o simples aborrecimento não basta para configurar o dano necessário à reparação moral.

A despeito da conduta do réu, inexistiram reflexos contundentes na vida da autora, haja vista não ter prova de que seu nome foi maculado e de que não conseguiu adimplir com as suas obrigações financeiras por causa de eventuais descontos indevidos em seu benefício previdenciário, de forma que é possível afirmar a inexistência do evento danoso, elemento imprescindível para o aperfeiçoamento do instituto da responsabilidade civil. Oportuno dizer que o dano moral, no caso, não é presumido.

O dano moral é causado à parte íntima da pessoa, afetando os seus valores éticos, morais, de dignidade, de incolumidade do espírito. Para que haja dano moral é necessário que haja lesão de ordem desses direitos, de forma a causar injusta dor ou sofrimento. Nessas circunstâncias, o fato sofrido pelo autor pode ser classificado como mero dissabor, insuficiente para caracterizar o dano moral. Neste sentido SÉRGIO CAVALIERI FILHO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

pondera que:

“Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil, 3.ª Edição, pág. 89, Malheiros Editores).

ANTONIO JEOVÁ SANTOS, seguindo a mesma linha, enfatizou:

“Conquanto existam pessoas cuja suscetibilidade aflore na epiderme, não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. Quando alguém diz ter sofrido prejuízo espiritual, mas este é consequência de uma sensibilidade exagerada ou de uma suscetibilidade extrema, não existe reparação. Para que exista dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade” (Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Tribunais, 4.ª edição, página 111). Logo após, prossegue o citado doutrinador: *“O mero incômodo, o desconforto, o enfado decorrentes de alguma circunstância, como exemplificado aqui, e que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações”* (obra citada, página 113).

O Superior Tribunal de Justiça se pronunciou a respeito:

“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”.

(AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

“... Não há dano moral quando os fatos narrados estão no contexto de meros dissabores, sem abalo à honra do autor”
(Recurso Especial n.º 664115/AM, 3.ª Turma, Relator Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, DJ 28.08.2006, p. 281).

E já decidiu esta C. Câmara em caso semelhante:

“BANCÁRIO - Ação declaratória de inexistência de débito cc. restituição do indébito e danos morais – Sentença de parcial procedência – Negativa de contratação e desconto de valores em benefício previdenciário - Repetição de indébito na forma simples por ausência de dolo ou má-fé – Dano moral – Descabimento – Evento de mero transtorno – Indenização indevida – Honorários advocatícios – Acertamento do regime de decaimento – Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido.”
(TJSP; Apelação Cível 1005334-75.2020.8.26.0073; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Avaré - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2021; Data de Registro: 26/07/2021)

“APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA DE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL. Descontos em benefício previdenciário. Empréstimo Consignado. Sentença de procedência. Insurgência recursal do réu. Autora alega não ter firmado contrato de cartão de crédito consignado. Falsidade das assinaturas apostas no contrato atestada por perícia. Não comprovada a regularidade da contratação. Falha na prestação do serviço evidenciada. Danos morais afastados. Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Entendimento majoritário da C. Câmara - Decaimento recíproco. Adequação dos ônus - Sentença reformada em parte - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (Apelação Cível 1000724-33.2020.8.26.0439; Relatora ANA CATARINA STRAUCH; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 23/04/2021).

O pedido de devolução em dobro de todo o período que foi descontado no benefício da autora também não deve ser acolhido. Isso porque não restou comprovado, de forma inequívoca, que a conduta do banco foi contrária à boa-fé objetiva. Nesse sentido, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS PARCIALMENTE APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015. IDENTIFICAÇÃO DA CONTROVÉRSIA

...

TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUCTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO.”

...

(EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021, grifei)

A restituição dos valores descontados em decorrência do contrato impugnado deve ocorrer na forma simples, uma vez que não há prova



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

de afronta à boa-fé objetiva pela ré, situação necessária para que seja devida a restituição em dobro.

Neste sentido, o Superior Tribunal de Justiça já se pronunciou nos seguintes termos:

“EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO, OBSCURIDADE E ERRO MATERIAL. CARÁTER INTEGRATIVO. EFEITOS INFRINGENTES. NÃO CABIMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. DÉBITO. QUITAÇÃO. RECONHECIMENTO JUDICIAL. COBRANÇA. ABUSIVIDADE. INDÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. POSSIBILIDADE. 1. Admite-se que os embargos, ordinariamente integrativos, tenham efeitos infringentes, desde que constatada a presença de um dos vícios do art. 1.022 do Código de Processo Civil de 2015, cuja correção importe alterar a conclusão do julgado. 2. A jurisprudência firmada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que a restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, sendo cabível quando a cobrança indevida revelar conduta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

contrária à boa-fé objetiva. 3. Embargos de declaração acolhidos, sem efeitos modificativos”. (EDcl no AgInt no AREsp 1565599/MA, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/02/2021, DJe 12/02/2021)

“(…) TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: 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. MODULAÇÃO DOS EFEITOS
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. RESOLUÇÃO DO CASO CONCRETO
30. Na hipótese dos autos, o acórdão recorrido fixou como requisito a má-fé, para fins do parágrafo único do art. 42 do CDC, em indébito decorrente de contrato de prestação de serviço público de telefonia, o que está dissonante da compreensão aqui fixada. Impõe-se a devolução em dobro do indébito. CONCLUSÃO
31.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Embargos de Divergência providos”. (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021, grifei)

Incumbia à ré, nessas circunstâncias, provar os fatos impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil/15, o que não ocorreu.

Destarte, o recurso do réu deve ser parcialmente provido para afastar a sua condenação ao pagamento de danos morais e determinar a devolução simples do valor descontado na conta do autor, mantendo-se, no mais, a sentença tal como proferida.

Ressalte-se que com a declaração de inexistência do negócio jurídico, eventual valor recebido pela autora em decorrência do contrato impugnado deve ser devolvido ao réu, autorizada eventual compensação com o que for devido entre as partes.

Diante da alteração do resultado do julgamento e da sucumbência recíproca, as partes devem ser condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais que tenha dado causa, assim como com os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, estes fixados,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

para o patrono da parte autora, por equidade, em R\$ 1.000,00, diante do inestimável proveito econômico obtido com a declaração de inexigibilidade do contrato; e, de outro lado, para o patrono da parte ré, honorários advocatícios fixados em 20% do proveito econômico obtido com o afastamento da indenização moral anteriormente arbitrada em R\$ 5.000,00, observada a gratuidade em relação à autora (fls. 23).

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. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA
Relator
(Assinatura eletrônica)