



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000333758

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008213-96.2021.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante BANCO DAYCOVAL S/A, é apelado ANDREA VERGINIA DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATT AUS NETO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008213-96.2021.8.26.0533

Apelante: Banco Daycoval S/A
Apelado: Andrea Verginia de Paula
Comarca: Santa Bárbara D Oeste
Voto nº 0747

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO MONTANTE INDENIZATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO DE VALORES LIBERADOS E TRANSFERIDOS AOS GOLPISTAS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por banco contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação para declarar a nulidade do contrato, condenar o réu à restituição simples dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 7.000,00. O banco sustenta ausência de dano moral, desproporcionalidade da indenização e requer compensação do valor creditado à autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se os descontos indevidos em benefício previdenciário ensejam indenização por danos morais e se o valor fixado deve ser reduzido; (ii) estabelecer se é cabível a compensação do valor liberado no âmbito do contrato fraudulento, sob alegação de enriquecimento sem causa da autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar configuram dano moral indenizável, por ultrapassarem meros dissabores cotidianos e afetarem a esfera patrimonial e psicológica do consumidor.

4. A compensação dos valores liberados não é cabível quando demonstrado que o crédito foi transferido a terceiros no contexto da fraude, pois o montante não permaneceu na esfera patrimonial da consumidora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: "A liberação do crédito e a subsequente transferência inserem-se na cadeia de eventos fraudulentos caracterizadora de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não sendo possível transferir ao consumidor o prejuízo decorrente da fraude."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 42; CC, art. 406; CPC, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STF, ADI 2591, Rel. Min. Carlos Velloso, Rel. p/ acórdão Min. Eros Grau, Plenário, j. 07.06.2006; STJ, Súmula 297; STJ, REsp 1.660.152/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 14.08.2018.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 388/392, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: *“JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com fundamento no artigo 487, I, do CPC. Como corolário da instrução probatória e da fundamentação acima: a) DECLARO a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 50-8798575/21; b) CONFIRMO a tutela de urgência anteriormente concedida; c) CONDENO o réu a restituir à autora, de forma simples, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário em razão do referido contrato, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data de cada desconto e juros de mora na forma do artigo 406 do Código Civil a partir da citação; d) CONDENO o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data desta sentença e juros de mora na forma do artigo 406 do Código Civil a partir da citação.”*

Irresignado, o banco réu, em seu recurso (fls. 396/401), sustenta, em síntese, a ausência de comprovação de dano moral; a desproporcionalidade do valor fixado a título indenizatório e a necessidade de compensação do montante recebido pela parte autora, a fim de evitar enriquecimento sem causa. Requer, assim, o afastamento da condenação por danos morais ou, subsidiariamente, a redução do montante indenizatório, bem como a compensação dos valores recebidos.

Contrarrazões da autora às fls. 408/412.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora se enquadra no conceito de consumidor, nos termos do art. 2º, ainda que negue a contratação, sendo destinatária final dos serviços financeiros supostamente prestados, ao passo que o banco réu se enquadra no conceito de fornecedor (art. 3º).

Essa matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal, *“as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor”* (ADI 2591, Relator(a):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CARLOS VELLOSO, Relator(a) p/ Acórdão: EROS GRAU, Tribunal Pleno, julgado em 07-06-2006, DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142 RTJ VOL-00199-02 PP-00481), e pelo Superior Tribunal de Justiça, Súmula n. 297: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

No caso concreto, o banco réu não impugnou especificamente, em seu recurso, a conclusão da sentença quanto à inexistência da contratação, de modo que a matéria se encontra preclusa.

Assim, considera-se inexistente relação jurídica válida entre as partes, nos termos reconhecidos na sentença, restringindo-se a análise recursal às teses efetivamente suscitadas pelo banco réu, relativas à indenização por danos morais e à compensação de valores.

DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

No magistério de Yussef Said Cahali, *“o que configura dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”* (Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Ocorre que o fenômeno da “banalização do dano moral”, também tratado como “indústria do dano moral”, tem, há muito tempo, abarrotado o Poder Judiciário de pretensões de reparação por supostos danos morais decorrentes de qualquer que seja o ato ilícito sofrido, como se os danos morais fossem uma consequência automática.

Conforme já decidido pelo Superior Tribunal de Justiça, o dano moral *“não pode ser confundido com a mera contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas, cada vez mais comuns na vida cotidiana, mas deve se identificar, em cada hipótese concreta, com uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e*

humilhações intensas, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado.” (REsp n. 1.660.152/SP, relatora Ministra Nancy Andri ghi, Terceira Turma, julgado em 14/8/2018, DJe de 17/8/2018).

Em razão disso, à exceção dos casos consolidados na jurisprudência como hipóteses nas quais dano moral é presumido, deve ser aferida, no caso concreto, a existência de circunstâncias específicas e graves que justifiquem a indenização por danos morais.

No caso dos autos, há de se reconhecer que os fatos descritos na inicial provocaram constrangimento, aflição e aborrecimento à autora, bem como lhe causaram transtornos, caracterizando dano moral indenizável, por ultrapassarem os meros dissabores do cotidiano, especialmente diante da retirada indevida de valores de seu benefício previdenciário.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE COMPROVADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Comprovada por perícia grafotécnica a falsidade da assinatura aposta no contrato de empréstimo consignado, caracteriza-se a fraude perpetrada por terceiro, impondo-se o reconhecimento da nulidade do negócio jurídico e a responsabilização objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. 2. Os descontos indevidos realizados em benefício previdenciário de aposentada, ainda que decorrentes de fraude praticada por terceiro, configuram dano moral indenizável, justificando-se a condenação da instituição financeira ao pagamento de compensação pecuniária. [...]” (TJSP; Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Apelação Cível 1002335-48.2024.8.26.0223; Rel. JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; j. 12/02/2026).

“APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS DA AUTORA E DO RÉU. [...] DANOS MORAIS. Configuração. Descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar. Dano in re ipsa. Quantum reduzido de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54/STJ). Correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ). Recurso do réu parcialmente provido. SUCUMBÊNCIA. Mantida a condenação do réu. Autora sucumbente em parte

mínima. Súmula 326/STJ. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. (TJSP; Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Apelação Cível 1005768-13.2024.8.26.0077; Rel. Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; j. 28/11/2025).

“BANCÁRIO. DESCONTOS INDEVIDOS. DANO MORAL REDUZIDO. I – CASO EM EXAME: Pensionista do INSS nega contratação de empréstimo. Descontos indevidos em conta corrente desde fevereiro/2024, totalizando R\$ 1.360,91. Sentença declarou nulidade dos descontos, determinou restituição em dobro e condenou a ré em R\$ 10.000,00 por danos morais. **II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Validade da contratação; legitimidade da restituição em dobro; configuração e quantum de danos morais. **III – RAZÕES DE DECIDIR:** Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC; Súmula 479/STJ). Banco não demonstrou vínculo entre contrato de empréstimo consignado apresentado e descontos em conta corrente. Inconsistências quanto ao local de desconto e valores. Nulidade configurada. Restituição em dobro devida (art. 42, parágrafo único, CDC; Tema 929/STJ). Danos morais caracterizados, mas valor desproporcional. Redução para R\$ 5.000,00 atende proporcionalidade e razoabilidade. **IV – DISPOSITIVO E TESE:** Recurso parcialmente provido. Danos morais reduzidos para R\$ 5.000,00. TESE: Ausente prova de vínculo entre contrato e descontos, impõe-se nulidade, restituição em dobro e danos morais em valor proporcional. **LEGISLAÇÃO RELEVANTE:** CDC, arts. 14 e 42; CPC, art. 373, II; Súmulas 297 e 479/STJ; Tema 929/STJ.” (TJSP; Núcleo 4.0-T. II (DP2); Apelação Cível 1000071-79.2025.8.26.0334; Rel. João Battaus Neto; j. 30/10/2025).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. ÔNUS DA PROVA DO BANCO. AUTENTICAÇÃO ELETRÔNICA INSUFICIENTE. COBRANÇA INDEVIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos materiais e morais proposta por pensionista do INSS contra descontos indevidos em seu benefício, decorrentes de empréstimos consignados supostamente fraudulentos. Sentença de improcedência sob fundamento de regularidade da contratação. Apelação da autora alegando ausência de prova válida e fraude. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Definir se os contratos apresentados pelo banco são prova suficiente da contratação, considerando a impugnação da autora e a autenticidade questionável do documento eletrônico. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Cabe ao banco provar a autenticidade da assinatura em contratos impugnados (Tema 1061/STJ). 4. A validação por "selfie" e documento pessoal é insuficiente diante da vulnerabilidade desse método e da ocorrência de fraudes. 5. A restituição em dobro dos valores descontados após 30.03.2021 é devida, conforme modulação do STJ (EAREsp n. 676.608/RS). 6. O dano moral decorre da falha na prestação do serviço e dos descontos indevidos em verba alimentar, sendo razoável o arbitramento em R\$ 8.000,00. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1018698-88.2024.8.26.0004; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Foro de Roseira - Vara Única; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025)

De outro lado, tendo em vista a vedação ao enriquecimento ilícito, mas sem desconsiderar a vulnerabilidade da autora e a gravidade da conduta do

banco réu, revela-se prudente a minoração do montante indenizatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra mais adequado aos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade e à jurisprudência desta Segunda Turma:

“DIREITO BANCÁRIO E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO. I CASO EM EXAME: *Apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Autora sofreu descontos em benefício previdenciário por contrato bancário cuja assinatura foi considerada falsa em laudo pericial. Pleiteia majoração da indenização moral de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00 e dispensa de restituição de valores creditados. II QUESTÃO EM DISCUSSÃO:* *Verificar regularidade da contratação bancária impugnada; analisar necessidade de devolução de valores eventualmente creditados à autora; aferir adequação do quantum indenizatório arbitrado por danos morais; examinar reflexos dos descontos indevidos em benefício de natureza alimentar. III RAZÕES DE DECIDIR:* *Comprovada irregularidade contratual mediante laudo pericial que atestou falsidade de assinatura. Instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório (CPC, art. 373, II). Descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral pela natureza alimentar da verba. Autora deve restituir valores creditados, sob pena de enriquecimento ilícito, admitida compensação em cumprimento de sentença. Indenização de R\$ 5.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando condições das partes, gravidade do dano e função compensatória-pedagógica. Majoração para R\$ 10.000,00 implicaria enriquecimento indevido. Correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54/STJ), observada Lei nº 14.905/2024 a partir de 30.08.2024. IV DISPOSITIVO E TESE:* *Negado provimento ao recurso. Tese: Descontos indevidos em benefício previdenciário por contratação fraudulenta geram dano moral presumido pela natureza alimentar da verba, devendo a indenização observar razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento ilícito do ofendido. LEGISLAÇÃO: CC, arts. 389, 398, 405, 406, 429, II; CPC, arts. 373, II, 1.010, §3º, 1.013, caput; Lei nº 14.905/2024; Súmulas 54 e 362/STJ.”* (TJSP; Núcleo 4.0-T. II (DP2); Apelação Cível 1002216-17.2023.8.26.0484; Rel. João Battaus Neto; j. 06/02/2026).

“CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Transação não reconhecida. Perícia grafotécnica conclusiva sobre falsidade de assinatura. Inexistência de relação jurídica. Devolução devida. Correção de ofício do termo inicial dos juros dos valores a devolver, o que não caracteriza julgamento "extra petita" ou "reformatio in pejus". Dano moral configurado. Desconto em benefício previdenciário de caráter alimentar. Valor arbitrado reduzido de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00. Honorários advocatícios bem fixados. Recurso parcialmente provido com observação.” (TJSP; Núcleo 4.0-T. II (DP2); Apelação Cível 1041100-22.2023.8.26.0224; Rel. Guilherme Santini Teodoro; j. 29/01/2026).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE E FALSIFICAÇÃO DE ASSINATURA. NULIDADE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME 1- *Ações de apelação interpostas por ambas as partes contra sentença que julgou procedentes os pedidos em ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. O juízo a quo declarou a nulidade de contrato de empréstimo consignado por fraude, determinou a cessação dos descontos, condenou o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. O autor recorre pela majoração da indenização moral e pela devolução de valor relativo à quitação de contrato anterior (R\$ 6.921,53). [...] 8- O dano moral é presumido em hipóteses de descontos indevidos sobre verba alimentar, especialmente quando o consumidor é idoso e o desconto decorre de fraude. A indenização fixada em R\$ 5.000,00 é proporcional, observando os critérios de razoabilidade, a gravidade do dano e o caráter pedagógico da condenação. [...]*” (TJSP; Núcleo 4.0-T. II (DP2); Apelação Cível 1002482-71.2023.8.26.0106; Rel, Marcio Bonetti; j, 27/11/2025).

DA COMPENSAÇÃO.

O banco réu sustenta a necessidade de compensação do valor liberado em decorrência do contrato declarado nulo, sob o argumento de que a autora teria recebido a quantia proveniente do empréstimo fraudulento, o que configuraria enriquecimento sem causa.

A pretensão, contudo, não merece acolhimento.

Embora o valor decorrente do empréstimo tenha sido creditado na conta da autora, restou evidenciado nos autos que essa quantia foi transferida aos fraudadores, no contexto do golpe que viabilizou a contratação indevida. Assim, a liberação do crédito e a subsequente transferência do valor inserem-se em uma mesma cadeia de eventos fraudulentos, caracterizando hipótese de fortuito interno, inerente ao risco da atividade desempenhada pela instituição financeira.

Nessas circunstâncias, não se pode afirmar que a autora tenha efetivamente se beneficiado do montante liberado, uma vez que o valor foi repassado aos estelionatários no âmbito da fraude perpetrada. Atribuir à consumidora o prejuízo decorrente dessa dinâmica implicaria transferir à vítima o risco da atividade econômica desenvolvida pelo banco réu, em desacordo com a sistemática de responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, sendo incabível a compensação pretendida pelo banco réu.

Nesse sentido:

“CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente, cartão consignado e empréstimo pessoal. Contratações e transferências não reconhecidas. [...] Compensação indevida diante da transferência dos valores dos empréstimos para terceiros. [...]” (TJSP; Núcleo 4.0-T. II (DP2); Apelação Cível 1075085-63.2023.8.26.0100; Rel. Guilherme Santini Teodoro; j. 04/03/2026).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA ENVOLVENDO EMPRÉSTIMOS E SAQUES NÃO RECONHECIDOS. [...] Indevida a compensação de valores liberados, pois os créditos fraudulentos não permaneceram na esfera patrimonial da autora, tendo sido imediatamente subtraídos pelos estelionatários, o que afasta qualquer enriquecimento sem causa. [...]” (TJSP; Núcleo 4.0-T. II (DP2); Apelação Cível 1008242-56.2024.8.26.0529; Rel. Marcio Bonetti; j. 11/12/2025).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reduzir o montante arbitrado a título de indenização por danos morais à quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Mantêm-se as demais disposições da sentença recorrida, inclusive no tocante à distribuição da sucumbência e à fixação dos honorários advocatícios, por não haver modificação substancial do resultado da demanda a justificar o redimensionamento dos ônus sucumbenciais.

MÁRCIO BONETTI
Relator