



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2026.0000268287

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1008260-75.2025.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada JOSEFA PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**MIGUEL PETRONI NETO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Voto n. 52496

Apelação Cível n. 1008260-75.2025.8.26.0292

Comarca de Jacareí

Apelante: **BANCO MERCANTIL S.A.**

Apelada: **JOSEFA PEREIRA DA SILVA**

Juiz de Direito Dr. André Della Latta Cartaxo

**21ª Câmara de Direito Privado**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO. A RESPONSABILIDADE DO BANCO POR FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS É OBJETIVA. É DEVIDA A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE, CONFORME O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. AÇÃO JUDICIAL AJUIZADA SOB ALEGAÇÃO DE FRAUDE NA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NO VALOR DE R\$ 7.000,00, COM DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA AUTORA.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM ANALISAR A REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO, A RESPONSABILIDADE DO BANCO POR FRAUDE, O DEVER DE INDENIZAR POR DANO MORAL E A REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O BANCO RÉU NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE PROVAR A CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO, CONFORME ARTIGO 373, II, DO CPC.

4. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, CONFORME SÚMULA 479 DO STJ, DEVIDO À FRAUDE OCORRIDA NO ÂMBITO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS.

IV. DISPOSITIVO E TESES

5. RECURSO NÃO PROVIDO.

TESES DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE DO BANCO POR FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS É OBJETIVA. 2. É DEVIDA A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE, CONFORME O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 6º, VIII, ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO;

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 373, ART. 85, § 11;

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

STJ, SÚMULA 479;

EARESP N. 676.608/RS, REL. MIN. OG FERNANDES, CORTE ESPECIAL, J. 21/10/2020.

1:- Trata-se de ação declaratória de nulidade, cumulada com pedido de repetição do indébito e de indenização por dano moral, decorrente de contrato de empréstimo consignado



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infirmado pela autora. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “Josefa Pereira da Silva, qualificado(s) na inicial, ajuizou(aram) ação de Procedimento Comum Cível em face de Banco Mercantil do Brasil S/A (fls. 01/12). Emenda à inicial (fls. 44/58). Alegou a autora, em síntese, ser aposentada, pessoa muito simples que mal sabe ler e escrever, e que sobrevive através de sua aposentadoria paga pelo banco réu. Narrou que no final do ano passado começou a receber diversas ligações de pessoas se dizendo funcionários do banco oferecendo vantagens e solicitando seus dados para análise. Posteriormente, ao verificar sua conta, constatou empréstimo que não realizou no valor de R\$ 7.000,00, contrato 950001245267, a ser pago em 36 parcelas de R\$ 836,22, totalizando R\$ 30.103,92. Afirmou nunca ter solicitado o empréstimo e que o valor foi depositado em sua conta e imediatamente sacado ou transferido via Pix para João Vitor Joana Martins, operações que não realizou. Destacou possuir grandes dificuldades de locomoção, nunca saindo sozinha de casa. Comunicou o banco sobre a fraude, que se recusou a efetuar o cancelamento. Compareceu à Defensoria Pública que oficiou o banco sem sucesso. Registrou boletim de ocorrência conforme documento anexo. Sustentou que as assinaturas digitais são falsas, fato que pode ser comprovado por perícia técnica. Pugnou pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova. Pediu tutela de urgência para suspensão dos descontos. Requereu ao final a declaração de nulidade do contrato 950001245267, indenização por danos morais no valor de 10 salários mínimos, e repetição de indébito em dobro dos valores descontados de dezembro de 2024 a agosto de 2025, totalizando R\$ 14.918,14, com juros e correção monetária. Juntou documentos. Por determinação judicial de fls. 41, a autora emendou a inicial às fls. 44/45, juntando extratos bancários de setembro a novembro de 2024 e informando ter contratado anteriormente 3 empréstimos consignados com o réu, conforme histórico anexo às fls. 46/58. A tutela de urgência foi deferida às fls. 59/60. Citado, o réu apresentou contestação às fls. 133/175. Preliminarmente, arguiu inépcia da inicial por violação dos artigos 319, III e 320 do Código de Processo Civil, alegando ausência de correlação lógica entre fatos, fundamentos e pedidos, pois a própria autora admitiu em boletim de ocorrência ter fornecido dados bancários e permitido captura de fotografia. Sustentou ilegitimidade passiva, pois não participou das transferências via Pix para João Vitor Joana Martins, uma vez que as transações foram realizadas mediante aplicativo de internet banking com uso de senha pessoal da autora. Requereu, subsidiariamente, litisconsórcio necessário e denúncia à lide de João Vitor Joana Martins, beneficiário das transferências. Questionou os requisitos da tutela antecipada. No mérito, alegou validade das contratações celebradas eletronicamente através de internet banking em aparelho previamente habilitado pela



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora com digitação de senha pessoal. Afirmou que o contrato 950001245267 tratou-se de renovação do contrato 950001061610. Sustentou que o crédito foi disponibilizado na conta da autora, conforme extratos e comprovantes de transferência anexos às fls. 184/187. Apresentou logs de transação às fls. 189 e 371 demonstrando a jornada de contratação eletrônica. Alegou que a transação Pix para João Vitor Joana Martins no valor de R\$ 1.083,00 só foi possível mediante inserção de senha pessoal e intransferível. Sustentou culpa exclusiva da consumidora por falta de cautela na guarda de dados bancários. Destacou que a autora demorou quase 10 meses entre a suposta fraude de outubro de 2024 e o ajuizamento da ação em agosto de 2025. Alegou que o banco alerta clientes sobre golpes em seu site oficial. Negou falha na prestação de serviços e configuração de danos morais e materiais. Sustentou tratar-se de mero aborrecimento. Impugnou a inversão do ônus da prova. Requereu, na hipótese de condenação, que a autora restitua os valores disponibilizados. Pediu a improcedência da ação. Juntou documentos. Réplica às fls. 427/439. Determinou-se a especificação de provas às fls. 440. A autora pediu o julgamento antecipado do feito (fls. 443/444) e o réu pugnou pela realização de audiência de instrução e julgamento para colher o depoimento pessoal da autora (fls. 445/446). Diante da impugnação de assinatura, foi determinado que o banco informasse se pretendia a realização da prova pericial (fls. 447). O réu manifestou-se às fls. 451/452 informando que não requer a produção de prova pericial, entendendo ter se desincumbido do ônus probatório com a documentação anexada” (fls. 453/454).

A r. sentença julgou procedente a ação. Consta do dispositivo: “Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial, para o fim de DECLARAR a inexistência do débito cobrado a título de empréstimo pessoal (950001245267 – fls. 28/29) e CONDENAR a ré a devolver à autora, em dobro, os valores indevidamente descontados no benefício previdenciário. Sobre o valor da condenação incidirá correção monetária desde cada desconto e juros de mora, desde a citação. Até o dia 29/08/2024, a correção monetária será contada pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo Para as condenações judiciais em geral, e os juros da mora serão de 1% ao mês, contados de forma simples. A partir de 30/08/2024 (data de produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo IPCA, e os juros da mora corresponderão à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo (que será publicado pelo Banco Central do Brasil, sob o título "Taxa Legal"). A autora deverá restituir ao banco o valor principal do empréstimo de R\$ 7.000,00, subtraído o valor transferido ao terceiro, no importe de R\$ 1.083,00, com correção monetária desde o depósito. As



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*partes, sendo credoras e devedoras, devem compensar os valores respectivos. Por fim, CONDENO o réu a pagar à autora indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. O montante deverá ser corrigido monetariamente desde a data do arbitramento (Sumula 365, STJ) e acrescido de juros de mora desde a data do primeiro desconto indevido (Súmula 54, STJ), observados os índices e critérios acima mencionados. Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor da causa (art. 85, §2º, CPC). Considerando que os honorários não admitem compensação (artigo 85, parágrafo 14, do Código de Processo Civil), condeno a ré ao pagamento de honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação, bem como condeno a autora ao pagamento de 10% do montante do pedido que decaiu, com a ressalva do disposto artigo 98, parágrafos 2º e 3º, do Código de Processo Civil. Ante a sucumbência e observada a gratuidade da justiça em relação à parte autora, fica a parte requerida intimada a recolher, antes do arquivamento dos autos (§5º do art. 1.098 das NSCGJ), 100% das custas (1% do valor da causa, artigo 4º, da Lei 11.608/2003. Observe-se que para as causas distribuídas após, 04/01/2024, deverá ser recolhido o percentual 1,5%, conforme Lei nº 17.785, de 03/10/2023) e despesas processuais, sob pena de inscrição na dívida ativa. Não tendo sido atendida a intimação no prazo de 60 (sessenta) dias, expeça-se certidão da dívida ativa. Havendo o recolhimento e nada mais sendo requerido no prazo de 30(trinta) dias, proceda a serventia com a vinculação/"queima" de todas as guias DAREs junto ao portal de custas nos termos do comunicado CG nº. 136/2020 e arquivem-se os autos. Decorrido o trânsito em julgado, expeça-se certidão de honorários em favor do patrono(a) da autora, nomeado(a) em razão do convênio com a Defensoria Pública. Oportunamente, arquivem-se. P.I.C" (fls. 459/460).*

Apela o banco réu, pretendendo a reforma da r. sentença, aduzindo que o contrato firmado pela autora foi uma renovação de empréstimo, em que a quantia de R\$ 5.952,43 foi destinada à quitação de outro, e o saldo remanescente disponibilizada na conta dela. Assevera que o contrato foi celebrado através de aparelho celular previamente habilitado pela requerente, conforme LOG da contratação, o que demonstra a utilização de login e senha para a operação, inexistindo qualquer vício no negócio jurídico, que é devidamente válido. Sustenta ter apresentação documentação hábil e suficiente para comprovar a regularidade da operação, bem como das transferências via Pix realizadas pela autora. Afirma que, em verdade, houve culpa exclusiva da autora ou de terceiro nos fatos, pois as transferências só se efetivaram em razão da negligência dela com seus dados bancários, acesso a aparelho habilitado e compartilhamento de senha pessoal e



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

intransferível, o que foi relatado, inclusive, em boletim de ocorrência. Informa, ademais, que não contribuiu de forma alguma para a fraude que sofreu a requerente, não tendo praticado qualquer ato ilícito, sendo inexistente dano moral apto a ser indenizado; subsidiariamente, pleiteia a redução do valor fixado a tal título. Assevera que, igualmente, não há que se falar em restituição de valores, tampouco em dobro, mas acaso mantida a condenação, que haja compensação com os valores comprovadamente disponibilizados por si. Pugna pela improcedência da ação (fls. 464/499).

O recurso foi processado e contrarrazoado (fls. 506/517).

### **É o relatório.**

2:- Depreende-se da inicial que a autora, aposentada e correntista do banco réu, após receber ligações de supostos prepostos oferecendo vantagens, constatou a contratação de empréstimo consignado no valor de R\$ 7.000,00 (contrato n. 950001245267), com depósito em sua conta e imediata saída do numerário (saque/transferência via Pix para João Vitor Joana Martins), sem que tivesse anuído com a operação ou realizado as movimentações, sobrevindo, em seguida, descontos em seu benefício previdenciário.

A controvérsia trazida em sede recursal cinge-se à análise da regularidade da contratação eletrônica do empréstimo consignado; da alegada culpa exclusiva da autora ou de terceiro pelo evento, em razão do fornecimento de dados e compartilhamento de informações; do dever de indenizar por dano moral e, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado; e da repetição do indébito, especialmente quanto à forma em dobro, bem como a necessidade de compensação com os valores disponibilizados na conta da autora.

Alegado pela autora que o contrato de empréstimo consignado não foi por ela firmado e cuidando-se de relação consumerista (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor), à instituição financeira ré incumbia a demonstração inequívoca de que a contratação de fato se realizou, bastando para tanto que trouxesse aos autos o instrumento correspondente devidamente assinado pela autora, ou ainda, prova cabal da contratação informal.

Chama a atenção que o Juízo de origem, a fls. 440, oportunizou a produção de



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provas pelas partes, e a fls. 447 ainda foi mais claro quanto à produção de prova pericial necessária ao deslinde do feito, a cargo do banco réu, que ratificou sua intenção de não produzir qualquer prova pericial, por entendê-la não necessária ao caso concreto.

Dessa forma, os documentos apresentados pelo polo passivo não se prestam a comprovar qualquer contratação, sendo verossímil a narrativa inicial do golpe sofrido com os documentos constantes nos autos, especialmente a tentativa de solução extrajudicial, através da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (fls. 19/20), o boletim de ocorrência registrado (fls. 26/27), a “renovação de empréstimo simples”, no valor de R\$ 7.000,00, com início em 17/10/2024 (fls. 28/29), e simultaneamente e o saque/transferência do valor integral no mesmo dia (fls. 48).

A prova da contratação questionada, portanto, não veio ao processo, não se podendo exigir que a autora comprove que não celebrou os contratos, pois se estaria exigindo prova negativa, proceder vedado no ordenamento jurídico processual vigente. Essa espécie de prova, também conhecida como *diabolica probato* é impossível de ser realizada. “*Provar o nada é nada provar*”.

Assim, consoante dispõe o artigo 373, do Código de Processo Civil:

*“Art. 373. O ônus da prova incumbe:*

*I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*

*II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.*

Como ensina Cândido Rangel Dinamarco, in *Instituições de Direito Processual Civil*, Vol. III, 3ª ed., Malheiros, 2003, p. 71:

*“Ônus da prova é o encargo, atribuído pela lei a cada uma das partes, de demonstrar a ocorrência dos fatos de seu próprio interesse para as decisões a serem proferidas no processo”.*

Adiante, prossegue:



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Segundo o art. 333 do Código de Processo Civil, cabe ao autor a prova relativa aos fatos constitutivos de seu alegado direito (inc. I) e ao réu, a dos fatos que de algum modo atuem ou tenham atuado sobre o direito alegado pelo autor, seja impedindo que ele se formasse, seja modificando-o ou mesmo extinguindo-o (inc. II; fatos impeditivos, modificativos ou extintivos – supra, n. 524). A síntese dessas disposições consiste na regra de que o ônus da prova incumbe à parte que tiver interesse no reconhecimento do fato a ser provado (Chiovenda), ou seja, àquela que se beneficie desse reconhecimento; essa fórmula coloca adequadamente o tema do onus probandi no quadro do interesse como mola propulsora da efetiva participação dos litigantes, segundo o empenho de cada um em obter vitória. (...)”*  
**(atual artigo 373, anotamos).**

Não tendo a instituição financeira ré se desincumbido do ônus de comprovar as contratações infirmadas pela requerente, dá-se por desatendido o inciso II, do artigo 373, do Código de Processo Civil, e tem-se por imperioso o reconhecimento da inexistência da relação jurídica descrita na exordial ensejadora dos indevidos descontos nos seus proventos, bem como o dever de ressarcir da instituição financeira ré.

Importante registrar que não é incomum que ocorram fraudes em sistemas bancários informatizados, seja com apresentação de documentos falsificados, seja com clonagem de cartão e de senha, comportando guarida a alegação do autor de não celebração do contrato, à míngua de qualquer prova produzida pela instituição financeira ré em sentido contrário.

Destarte, não tendo sido demonstrada a culpa da requerente, a responsabilidade da instituição financeira ré, no caso dos autos, é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Nesse sentido, importante a transcrição da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados, verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento criou para a abertura de contas.

Ao caso se aplica a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

O legislador constituinte (artigo 192) equiparou os serviços bancários à categoria de “*serviço público*”, razão pela qual se aplicam às instituições financeiras a teoria do risco profissional, modalidade de responsabilidade objetiva prevista no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal.

Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim se posicionando.

O Supremo Tribunal Federal adotou esta teoria já em 1942, por ocasião do julgamento do recurso extraordinário n. 3.876/SP, que deu ensejo à Súmula 28, que preconiza a responsabilidade civil das instituições financeiras com fundamento na teoria do risco profissional pelo pagamento de cheque falsificado. Assim, também, o parágrafo único do artigo 39, da Lei do Cheque (Lei n. 7.357/85).

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim teria razão a instituição financeira ré.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados, pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, era mesmo de rigor a declaração de nulidade do contrato impugnado.

3:- No que tange aos descontos realizados na conta corrente em que a autora recebe seu benefício previdenciário, incumbe à instituição financeira ré repeti-los e em dobro.

O entendimento predominante é de que a repetição em dobro prevista no parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor tem incidência quando há demonstração de má-fé, ou ainda, inobservância ao princípio da boa-fé objetiva.

A questão foi consolidada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO.*

[...]

*13. Fixação das seguintes teses. 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.*

[...]. 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*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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” (EAREsp. n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe de **30/3/2021**, grifo nosso).*

No caso em comento, conclui-se que os descontos do contrato bancário que o requerente não formalizou ensejam o reconhecimento da inobservância ao princípio da boa-fé objetiva.

A propósito do tema, esta Câmara assim vem decidindo:

*“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais. Ação procedente. Negativa de contratação. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Valores descontados a título de contrato declarado inexistente. Restituição em dobro. Tema 929/STJ (EAREsp 676.608). Devolução em dobro já que todos os descontos foram efetuados após 30/03/2021. Modulação dos efeitos do Tema referido do E. STJ. Medida que importou na redução do benefício previdenciário. Dano moral presumido na hipótese. Quantum indenizatório mantido. Valor até aquém do costumeiramente fixado para casos análogos. Recurso do banco improvido” (TJSP, Apelação Cível 1000415-40.2022.8.26.0698, Rel. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 22/8/2024).*

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Empréstimo consignado – RECURSO DO AUTOR Princípio da dialeticidade observado – Ausência de comprovação de se tratar de portabilidade de contratação de empréstimo – Contratação de empréstimo consignado legítima – Fraude praticada por pessoa se passando por correspondente bancário – Responsabilidade da corré financeira bem reconhecida pelo Juízo “a quo” – Vício do serviço configurado –*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Art. 14 do CDC - Indenização por dano moral que não comporta majoração – Restituição de valores que deve ser realizada em dobro conforme entendimento do C. STJ no EAREsp 676.608/RS – Ausência de corresponsabilidade dos bancos corréus, diante da inexistência de falha na prestação de serviços – IMPROCEDÊNCIA DA DEMANDA COM RELAÇÃO AOS BANCOS MANTIDA – Sentença parcialmente reformada – Sucumbência recursal – Art. 85, § 11, do CPC – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP, Apelação Cível 1018493-43.2022.8.26.0032, Rel. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 4/9/2023).*

Assim sendo, adotando-se entendimento majoritário da Câmara, a repetição em dobro dos valores é mesmo devida e incide a partir dos indevidos descontos realizados.

4:- Questiona-se a ocorrência —ou não —do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (*in* Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, p. 92):

*“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.*

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma subjetiva, na análise de caso específico.

No caso, houve indevidos descontos no benefício previdenciário da autora, verba de nítido e inegável caráter alimentar, a qual sempre teve especial proteção normativa.

Uma interpretação sistemática da legislação vigente (tome-se, por exemplo, o artigo 7º, inciso X, da Constituição Federal e o artigo 833, inciso IV, do Código de Processo Civil), enseja a inarredável conclusão de que a autora sofreu verdadeiro abalo moral e não mero dissabor, em patente ilicitude verificada na conduta da instituição financeira ré, mormente no que tange ao dever de cuidado.

Assim sendo, não se verificando no caso em epígrafes quaisquer das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve a instituição financeira ré responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado.

5:- Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, obstando-se a recalcitrância.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, quando do arbitramento do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser estabelecido segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor pretendido de R\$ 5.000,00 afigura-se parco,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

comportando majoração.

Entretanto, a r. sentença permanecerá como prolatada, em observância ao princípio que veda a “*reformatio in pejus*”.

6:- Sobre o pedido de compensação, nada a deliberar, posto que determinado na r. sentença que

*“A autora deverá restituir ao banco o valor principal do empréstimo de R\$ 7.000,00, subtraído o valor transferido ao terceiro, no importe de R\$ 1.083,00, com correção monetária desde o depósito.*

*As partes, sendo credoras e devedoras, devem compensar os valores respectivos”* (fls. 459/460).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios majorados para 20% sobre o proveito econômico obtido pela requerente atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório).

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica: declaratória e indenizatória.

**MIGUEL PETRONI NETO**  
Relator