



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000313993**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008585-08.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante APARECIDA PERPÉTUA DAVANÇO MASSAROLI (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do banco réu e deram parcial provimento ao recurso adesivo da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 5588

20ª Câmara de Direito Privado

Apelação Nº: 1008585-08.2024.8.26.0576

COMARCA: São José do Rio Preto

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: Carolina Castro Andrade Silva

Apelantes reciprocamente apelados: Banco Santander (Brasil) S/A e Aparecida Perpétua Davanço Massaroli (justiça gratuita)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÕES. FRAUDE BANCÁRIA. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS DO EARESP 600.663/RS E 676.608/RS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA REQUERIDA, IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

APELAÇÕES INTERPOSTAS CONTRA SENTENÇA QUE, EM AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO PARA DECLARAR INEXIGÍVEIS COMPRAS REALIZADAS MEDIANTE FRAUDE, CONDENAR A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA À RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES PAGOS E RECONHECER A SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA SUSTENTA INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E REQUER A IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO. A AUTORA, EM RECURSO ADESIVO, PLEITEIA REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO, INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E INVERSÃO INTEGRAL DA SUCUMBÊNCIA.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

HÁ TRÊS QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (I) DEFINIR SE HOVE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO APTA A ENSEJAR A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS; (II) ESTABELECEER SE É DEVIDA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS; E (III) DETERMINAR SE A RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE DEVE OCORRER DE FORMA SIMPLES OU EM DOBRO, À LUZ DA MODULAÇÃO FIXADA PELO STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A RELAÇÃO ENTRE AS PARTES É DE CONSUMO, APLICANDO-SE O ART. 14 DO CDC E A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS, NOS TERMOS DA SÚMULA 297 DO STJ.

A FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS, COM ACESSO A DADOS SENSÍVEIS DA CONSUMIDORA E REALIZAÇÃO DE COMPRAS FORA DE SEU PERFIL, CARACTERIZA FORTUITO INTERNO E NÃO AFASTA A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, CONFORME SÚMULA 479 DO STJ.

A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO DEMONSTRA A REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES NEM COMPROVA CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA, NÃO SE DESINCUMBINDO DO ÔNUS PROBATÓRIO QUANTO ÀS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE.

A CONCRETIZAÇÃO DE OPERAÇÕES MANIFESTAMENTE DISCREPANTES DO PERFIL DA CLIENTE EVIDENCIA FALHA NOS MECANISMOS DE SEGURANÇA E PREVENÇÃO A TRANSAÇÕES ATÍPICAS.

OS DANOS MATERIAIS SÃO DEVIDOS, CONSISTENTES NA RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS. O MERO DISSABOR DECORRENTE DA FRAUDE, SEM DEMONSTRAÇÃO DE ABALO À HONRA OBJETIVA OU REPERCUSSÃO EXTERNA RELEVANTE, NÃO CONFIGURA DANO MORAL INDENIZÁVEL NO CASO CONCRETO.

A REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA VIOLA A BOA-FÉ OBJETIVA, INDEPENDENTEMENTE DE DEMONSTRAÇÃO DE DOLOU OU MÁ-FÉ, OBSERVADA A MODULAÇÃO DE EFEITOS FIXADA NOS EARESP 600.663/RS E 676.608/RS, APLICÁVEL ÀS COBRANÇAS REALIZADAS APÓS 30.03.2021.

MANTÉM-SE A SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA, COM MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM GRAU RECURSAL EM DESFAVOR DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA REQUERIDA DESPROVIDO.

#### TESE DE JULGAMENTO:

AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR FRAUDES PRATICADAS POR TERCEIROS NO ÂMBITO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS, POR SE TRATAR DE FORTUITO INTERNO, NOS TERMOS DO ART. 14 DO CDC E DA SÚMULA 479 DO STJ.

A AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR MANTÉM O DEVER DE INDENIZAR OS PREJUÍZOS MATERIAIS DECORRENTES DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS.

O DANO MORAL NÃO SE CONFIGURA AUTOMATICAMENTE



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

EM HIPÓTESES DE FRAUDE BANCÁRIA, EXIGINDO DEMONSTRAÇÃO DE EFETIVO ABALO EXTRAPATRIMONIAL.

A REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO, PREVISTA NO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC, INDEPENDE DE PROVA DE MÁ-FÉ DO FORNECEDOR, APLICANDO-SE ÀS COBRANÇAS REALIZADAS APÓS 30.03.2021, CONFORME MODULAÇÃO FIXADA PELO STJ.

DISPOSITIVOS RELEVANTES CITADOS: CDC, ARTS. 3º, 6º, VIII, 8º, 14 E 42, PARÁGRAFO ÚNICO; CPC, ARTS. 373, II, E 1.026, §2º.

JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE: STJ, SÚMULAS 297 E 479; STJ, EARESP 600.663/RS, REL. MIN. MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, REL. P/ ACÓRDÃO MIN. HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, J. 21.10.2020; STJ, EARESP 676.608/RS; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1001269-82.2023.8.26.0218, REL. DES. CORREIA LIMA, 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 05.06.2024; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1120520-65.2020.8.26.0100, REL. DES. LUIS CARLOS DE BARROS, 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 25.08.2021.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença proferida às fls. 284/286, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial da ação proposta para confirmar a tutela de urgência e, para declarar a inexigibilidade perante a autora do débito oriundo das compras e, conseqüentemente, condenar o réu a restituir à autora, de forma simples, os valores por ela pagos, com correção monetária desde a data do prejuízo, pela Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo até agosto/2024 e com base no IPCA-E a partir de setembro/2024, e juros de mora desde a citação, no patamar de 1% ao mês até agosto/2024 e pela Selic deduzida do IPCA-E a partir de setembro/2024 e, pela sucumbência recíproca, cada parte fora condenada a pagar suas próprias custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no equivalente a 10% do valor da condenação, respeitado o mínimo de 1 salário-mínimo vigente na data da sentença, observada a gratuidade de justiça vedada a compensação.

Recorrem as partes.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a instituição financeira, em síntese, a inexistência de falha na prestação de serviços, visto que a transação foi autorizada por compra on line, com o que entende que não existe falha nas barreiras de segurança.

Alega que o cliente possuía limite disponível para a utilização do cartão e não houve mais de uma tentativa de compra, com o que alega que descaracterizada a ação de golpistas e que o apelado não verificou dicas de segurança.

Por fim, requer o provimento do recurso com a improcedência total da ação.

A autora, recorre adesivamente e requer o provimento do recurso para que a instituição financeira seja condenada à repetição do indébito em dobro bem como para que seja condenada ao pagamento de indenização por dano moral sugerido em 30 salários-mínimos e a inversão total da sucumbência.

Recursos tempestivos e bem processados, foi respondido o da instituição financeira.

É o relatório.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal em conjunto.

**Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto,**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

No presente caso, a dinâmica dos fatos evidencia falha significativa na segurança dos serviços bancários, tendo em conta o recebimento de contato de pessoa identificada como gerente da autora e se afirmou ser o gerente da conta, no mesmo dia em que descobriu que seu cartão de crédito fora clonado, com a realização de compras realizadas a prazo no valor total de R\$14.262,16.

Notadamente diante do acesso indevido a dados sensíveis dos autores por terceiros, circunstância que, conforme reiterado entendimento desta Câmara, impõe o reconhecimento do dever de reparar os prejuízos materiais suportados pela vítima, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles *“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”* (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

O mesmo dispositivo consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os

prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º do CDC).

Esse descompasso reforça a tese de que as transações não decorreram de ato negocial livre e consciente da autora, mas de fraude perpetrada por terceiros, mediante indução em erro.

Assim, ao permitir a concretização de transações manifestamente discrepantes do perfil da cliente, a instituição financeira deixou de adotar mecanismos eficazes de prevenção a operações atípicas, circunstância que atrai sua responsabilidade pelos danos sofridos.

Nesse contexto, extrai-se que a conduta do réu, e bem assim os serviços por ele prestados, eivados de falha de segurança, contribuíram para a ocorrência do dano patrimonial sofrido fora do perfil da parte autora.

No mais, o réu não produziu qualquer prova acerca da suposta conduta negligente por parte da autora. Em verdade, as excludentes de responsabilidade aventadas foram invocadas a esmo. Não apresentou qualquer documento demonstrando a regularidade das transações.

Em decorrência da quantidade de informações das vítimas

obtidas pelos fraudadores e pelo grande conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, qualquer um pode estar sujeito a tal ato, por conta do grau de convencimento que ele oferece.

Assim, não há que se falar que a conduta da autora destoe da diligência esperada do “homem médio”. Não é de se esperar que a ligação feita em nome do Banco e na posse de tantas informações pessoais, seja na verdade de criminosos. Desse modo, a sua atuação não se destoou do padrão esperado.

A instituição financeira, se enquadra na definição de fornecedor trazida pelo art. 3º, caput, do Código de Defesa Consumidor. Assim, esse dispositivo, aliado ao seu parágrafo 2º, atribui às relações bancárias a caracterização como consumeristas.

Nesse sentido, o art. 14 do CDC determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele que “*não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*”.

*In casu*, o requerido não empregou meios suficientes para impedir que tal fraude ocorresse; ainda que a sua prática reiterada seja comum no cotidiano bancário, devendo-se considerar que os fraudadores tiveram acesso a determinados dados pessoais da vítima. Assim, em vista da relevância das informações integrantes da relação consumerista no âmbito bancário, é esperado certo nível de segurança, o qual deve ser proporcionado aos consumidores, conforme ordena o art. 8º do Código de Defesa do Consumidor. O rompimento dessa expectativa gera obrigação de reparação, nos termos do art. 14 do CDC.

Ademais, a Súmula 479 do STJ é enfática ao reforçar a responsabilidade objetiva das instituições bancárias, nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude, e afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais ardis, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

Em vista disso, houve falha na prestação de serviço por parte do Banco réu, o qual não prestou a devida assistência à vítima da fraude em questão, devendo se responsabilizar pelos prejuízos materiais.

Melhor sorte não socorre à parte autora.

A situação pela qual a autora passou não trouxe transtornos e abalos psicológicos, decorrentes da falha na prestação de serviço por parte do Banco, visto que apenas eventual ofensa à honra objetiva da apelante seria passível de indenização e, no caso dos autos não há nada que indique prejuízos à imagem ou crédito da apelante perante terceiros.

Nesse sentido o entendimento desta C. Câmara e deste Tribunal:

“Dano material. Golpe do motoboy. Relação de consumo, súmula 297 do STJ. Transações indevidas com uso de cartão de débito e crédito. Contexto dos autos que revela falha na prestação dos serviços. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do requerido. **Lançamentos em fatura de cartão de crédito e compras lançadas no débito declarados inexigíveis. Restituição dos valores devida.** Eventuais astreintes devem ser cobradas em sede de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cumprimento de sentença ou execução. Recursos desprovidos.” (TJSP; Apelação Cível 1120520-65.2020.8.26.0100; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2021; Data de Registro: 25/08/2021)

“AÇÃO DECLARATÓRIA. Autores que foram vítimas do 'golpe do motoboy'. Golpistas que possuíam informações dos autores protegidas pelo sigilo bancário. Compras realizadas que superaram o padrão de consumo. **Falha na prestação dos serviços. Inexigibilidade do débito.** Recurso improvido” (23ª Câmara de Direito Privado, Apelação 1006955-05.2015.8.26.0099, rel. Des. J. B. Franco de Godoi, j. 23/08/2017).

Por fim, no que se refere à devolução em dobro do indébito, o recurso da autora comporta provimento nesta parte.

Há que ressaltar, ainda, que corretamente aplicada ao caso a devolução do indébito em conformidade com a modulação estabelecida nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, essa orientação, no que concerne aos contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, está limitada a pagamentos, para satisfação de cobrança indevida, realizados após a data da publicação dos julgados, em questão, o que ocorreu em 30.03.2021, prevalecendo, para período anterior, a orientação da necessidade de prova de má-fé do fornecedor.

Nesse sentido, a orientação do julgado do C. STJ:

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DA CONTROVÉRSIA 1. Trata-se de Embargos de Divergência que apontam dissídio entre a Primeira e a Segunda Seções do STJ acerca da exegese do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor - CDC. A divergência refere-se especificamente à necessidade de elemento subjetivo para fins de caracterização do dever de restituição em dobro da quantia cobrada indevidamente. (...) (...) 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. Embargos de Divergência providos." (STJCorte Especial, EAREsp 600663/RS, rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, rel. p/ Acórdão Min. Herman Benjamin, j. 21/10/2020, DJe)

É no mesmo sentido o entendimento desta C. 20ª Câmara de Direito Privado:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica/inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral – Alegada ausência de contratação e autorização para desconto das parcelas de amortização de débito oriundo de cartão de crédito consignado, o qual o autor afirma desconhecer ou não ter firmado - Existência e validade do consentimento do demandante não demonstradas – Banco réu que não se desincumbiu do seu ônus de provar que foi o autor quem, efetivamente, contratou o

refinanciamento (art. 373, II, do Código de Processo Civil) – Declaração de inexistência de relação jurídica e inexigibilidade dos débitos mantida – Devolução, simples e em dobro, dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário do autor mantida, em aplicação da modulação de efeitos contida na orientação fixada pela Corte Especial do C. STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608-RS - Dano moral configurado - Damnum in re ipsa – Indenização devida – Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade nesta instância ad quem – Procedência em parte redimensionada – Recursos da autora e do réu parcialmente providos.” (TJSP; Apelação Cível 1001269-82.2023.8.26.0218; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guararapes - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024)

Derradeiramente, ante o provimento parcial da irrisignação manifestada, de rigor a manutenção da sucumbência recíproca, mantida a divisão em iguais partes, bem como quanto aos honorários advocatícios, com a imposição de honorários advocatícios recursais, fixados em 15% do valor da condenação em desfavor da instituição financeira.

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

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, voto por **dar parcial provimento** ao recurso da autora e **negar provimento** ao recurso da requerida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**  
**RELATORA**  
Assinatura Eletrônica