



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001222683**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011809-48.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSIEL RIBEIRO 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: **Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram provimento ao recurso nos termos do voto do Relator, designado para o acórdão. Vencido o 2º Juiz, que declara.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE, PEDRO KODAMA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 14 de novembro de 2025.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1011809-48.2024.8.26.0577

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Josiel Ribeiro dos Santos (Justiça Gratuita)

Comarca: São José dos Campos - 2ª Vara Cível

Juiz de 1º Grau: Paulo de Tarso Bilard de Carvalho

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 33790

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por dano moral – Sentença de improcedência - Empréstimos consignados – Alegação de fraude – Operações realizadas mediante suposto correspondente bancário com transferência de valores a terceiros – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte da ré, e nem fortuito interno e sim desídia do autor – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização da operação – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Decaimento invertido - Sentença substituída **Recurso provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 30/06/2025 (fls. 165/169), de relatório adotado, que “*JULGO[U] PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido de Josiel Ribeiro dos Santos em face de Banco Bradesco S/A para (a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação aos contratos mencionados na inicial e (b) condenar o réu (b1) à restituição em dobro ao autor dos valores descontados de seu benefício previdenciário, corrigidos e com juros de mora, nos termos da fundamentação, e (b2) ao pagamento de R\$ 6.000,00, a título de danos morais, corrigidos a partir da publicação desta sentença pela variação do IPCA ou do índice que vier a substituí-lo (CC, art. 389, parágrafo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*único) e juros de mora a partir do evento danoso (5.10.2021 (fl. 24) - data do primeiro contrato não firmado - STJ, Súmula 43), até o dia 31.8.2024 (data anterior à vigência da Lei n.14.905/2024), de 1% ao mês; e, a partir de 1º.9.2024, nos termos da Lei n. 14.905/2024, juros de mora à taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE (CC, art. 406). Pela sucumbência mínima (NCPC, art. 86, parágrafo único), a parte ré arcará com custas e despesas processuais e com honorários advocatícios que fixo em 15% do valor da condenação (NCPC, art. 85, §2º, 1ª parte inc. III e IV), tendo em vista a natureza da causa e o trabalho do advogado”.*

Apelo do banco réu (fls. 173/188) alegando, em síntese, que “*não se pode imputar culpa a este Apelante, eis que os contratos contestados foram regularmente realizados entre as partes*”; que “*em momento algum houve falha no serviço prestado pelo Banco Apelante*”; que “*o apelado procedeu com o fornecimento/confirmação das suas informações por livre e espontânea vontade e seguiu passo a passo dado por terceiro fraudador, de modo que o banco não poderia impedi-lo*”, que “*O cliente é responsável pela utilização e sigilo de suas credencias, isentando o Bradesco de qualquer responsabilidade pelo uso indevido ou divulgação inadequada de referidos dados*”; que não há “*fundamentos a ensejar a condenação do apelante a realizar qualquer devolução à parte apelada, ainda mais em dobro*”; que não comprovada má-fé do credor; que não existe dano moral indenizável. Pede provimento do recurso para improcedência da ação e, alternativamente, desconstituição da indenização por dano moral ou redução do seu valor, repetição do indébito de forma simples e redução da verba honorária.

Contrarrazões às fls. 194/204.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação interposta em 22/07/2025, é tempestiva e preparada (fls. 189/190).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “*(...) Os autos trazem relação de consumo: aplicável ao caso o CDC. O autor*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pretende declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, devolução dos valores descontados e reparação por danos morais. O autor (fls. 2-4/6-7) afirmou, em suma, que "(...) [é] pessoa idosa, de pouco conhecimento, recebeu uma ligação (...) da empresa Equipe Multibank (consultor Wesley) que apresentou (...) uma proposta de redução do valor da parcela do empréstimo consignado que possuía junto ao Banco Cetelem, de R\$600,00 (...) para R\$242,00 (...) aceitou a proposta (...) foi informado pelo consultor, que após a conclusão do procedimento, iria ser creditado em sua conta o valor de R\$9.263,88 (...), e que para concluir o processo de redução da parcela do empréstimo junto ao Banco Cetelem, precisaria realizar o pagamento de um boleto para estornar o valor creditado (...) O boleto foi enviado no dia 22/06/2021, no valor de R\$9.224,40 (...) e pago na mesma data, (...) não houve nenhuma alteração na parcela referente ao empréstimo junto ao Banco Cetelem (...) e solicitou o estorno do valor, porém, não obteve mais retorno da empresa (...) notou que sua aposentadoria estava sendo depositada em valor menor do que geralmente era (...), foi até ao INSS e tomou ciência que foram realizados dois empréstimos junto ao Banco réu, sendo um no valor de R\$20.328,00 (...) e outro no valor de R\$3.149,16 (...) em 29/07/2021, ambos desconhecidos pelo autor (...) não foi creditado na conta do autor os supostos valores contratados de R\$20.328,00 (...) referente ao contrato 348711752-9, e R\$3.149,16 (...) referente ao contrato 348831635-1, uma vez que foi creditado na conta do autor apenas o valor de R\$9.224,40 (...). E juntou, fotografias suas (fls. 105-107) e certidão de casamento (fl. 108). O réu (fls. 59-60), por sua vez, alegou, em suma, que "(...) segundo descrição dos fatos pela parte Autora a mesma sob orientação toda do preposto da empresa MB RENTABILIZA LTDA, lhe enviou seus dados pessoais ao mesmo e efetuou a contratação dos dois empréstimos pessoais junto a Ré (...) No momento da contratação foi feito a quitação dos dois contratos e disponibilizados na conta da parte Autora, o que se chama de troco, nos valores de R\$1.545,00 (...) e R\$9.224,40 (...). Após receber o referido valor repassou a MB RENTABILIZA LTDA, desta forma Exa., o Banco ora Réu não cometeu qualquer irregularidade na prestação de serviço, visto que quitou os débitos dos contratos da parte Autora junto a credora anterior, e disponibilizou o valor referente ao troco na sua conta corrente (...). O réu, a despeito de ter confirmado as contratações supostamente realizadas pelo autor, não comprovou*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*o alegado, não juntou cópia dos contratos assinados; sequer esclareceu como se deu a contratação, limitando-se a alegar, em suma, o supra registrado. Pela narrativa das partes, atento às imagens (fotografias) apresentadas pelo autor (fls. 26-38) para comprovar a contratação, conclui-se que não foi o autor quem contratou com a ré, tendo ele sido vítima de contratação fraudulenta realizada por terceiro. A singela argumentação do réu em contestação (fl. 59), no sentido de que "(...) parte Autora a mesma sob orientação toda do preposto da empresa MB RENTABILIZA LTDA, lhe enviou seus dados pessoais ao mesmo e efetuou a contratação dos dois empréstimos pessoais junto a Ré. 3 (...)", à vista da negativa de contratação pelo autor, não tem o condão de infirmar a conclusão de que o autor não contratou com o réu. Enfim, o réu não comprovou a contratação por parte do autor, de modo que inexistente a relação jurídica em relação aos contratos mencionados na inicial e por conseguinte dos débitos dele oriundos. Ou seja, o réu não comprovou que o autor firmou o contrato n. 348711752-9, no valor de R\$ 20.328,00, de 29.12.2021, e o contrato n° 348831635-1, no valor de R\$ 3.149,16, de 5.10.2021, cujas parcelas são descontadas de seu benefício previdenciário (fl. 24). Inexistente a contratação, os valores comprovadamente descontados do benefício previdenciário do autor devem ser integralmente restituídos, em dobro (CDC, 42, parágrafo único), porque evidenciado a ofensa à boa-fé objetiva que deve orientar os contratos, com juros e correção monetária a partir de cada desconto ilícito. A propósito, atente-se para a tese do TEMA 929, do STJ: "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". Os valores serão corrigidos e acrescidos de juros de mora, atentando-se para a seguinte modulação após a vigência da Lei n. 14.905/2024: (a) até o dia 31.8.2024 (data anterior à vigência da Lei n.14.905/2024), a correção será pela Tabela Prática do TJSP e com juros de mora de 1% ao mês; e (b) a partir de 1º.9.2024, nos termos da Lei n. 14.905/2024, a correção monetária observará a variação do IPCA ou do índice que vier a substituí-lo (CC, art. 389, parágrafo único) e os juros de mora a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE (CC, art. 406). Sobre a pretensão de reparação por dano moral, é de meridiana clareza que os descontos indevidos, advinda de contrato não firmado, extrapola o mero*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*abhorrecimento e tem o condão de atingir sua personalidade. O valor para reparação do dano moral, contudo, não pode ser aquele pretendido por ele na petição inicial. Alguns critérios têm norteado o julgador para o arbitramento de indenização por danos desta natureza. A título de observação, transcrevo comentário do professor Caio Mário da Silva Pereira feito à luz da CR/1988, quando traçou balizamento para a fixação do ressarcimento no caso de dano moral, e que será utilizado no caso: “A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que os integrantes de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrado pelo juiz, atendendo as circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva” (Responsabilidade Civil, 2ª edição, RJ, Forense 1990, n. 49, pág. 67). Analisados os elementos de prova dos autos (atento à conduta dolosa da ré, à dimensão e à extensão do dano), fixo a indenização em R\$6.000,00. Quanto ao dano moral, cabe uma observação. Sua reparação nunca chegará a qualquer tipo concreto de equivalência entre o prejuízo e o ressarcimento. Servirá, pois, para proporcionar ao indenizado uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o pretium doloris.*

Sob a alegação de que não contratou os empréstimos consignados: contrato nº 348711752-9, de 22/07/2021, no valor de R\$ 20.328,00, com primeira parcela a vencer em janeiro/2022, e contrato nº 348831635-1, de 29/07/2021, no valor de R\$ 3.149,16, com primeira parcela a vencer em setembro de 2021 (fls. 06), ajuizou a parte autora ação objetivando declaração de inexigibilidade dos débitos, repetição de indébito e indenização por dano moral.

A relação contratual entre as partes é incontroversa, como também o fato de que as operações foram efetuadas supostamente por ato fraudulento de terceiros, os quais induziram o autor a confirmar operações por meio do aplicativo bancário.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se as operações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnadas foram decorrentes de culpa exclusiva da correntista, ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479).

O autor apresentou Histórico de Empréstimo Consignado - INSS constando os contratos objetados (fls. 24).

O banco réu alega regularidade das contratações, para tanto apresenta na contestação às fls. 59, *print* sistêmico indicando o contrato nº 348831635-1, no valor de R\$ 3.149,16, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 37,49, incluído em 05/10/2021, originado de migração, e liberado o valor de R\$1.545,00; e, contrato nº 348711752-9, no valor de R\$ 20.328,00, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 242,00, incluído em 29/12/2021, originado de migração, e liberado o valor de R\$ 9.224,40.

Do extrato do Banco Nossa Caixa juntado pelo próprio autor às fls. 39/40 é possível constatar a existência de CRED TED em 22/07/2021, no valor de R\$9.263,88 (fls. 40) e, CRED TED em 29/07/2021, no valor de R\$1.551,91 (fls. 39) bem como de pagamento de boleto no dia 22/07/2021, no valor de R\$ 9.224,40 (fls. 39), e, em que pese não tenha o banco juntado os contratos objetados, o autor na exordial afirma que *“não tinha conhecimento de que estava contratando um empréstimo consignado, uma vez que acreditava tratar de um procedimento para redução de parcelas de um empréstimo já existente, tanto é que realizou o suposto estorno solicitado pelo consultor, e posteriormente, acreditava tratar-se de um distrato do contrato anterior”* (fls. 07).

De toda sorte, as operações foram realizadas pelo autor, mediante usuário 'internet banking' e da utilização de senhas pessoais e intransferíveis. Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, constata-se que o autor forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência dos eventos.

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decorrente de transações bancárias indevidas, pois que tais operações só poderiam ser realizadas pelo autor, através do usuário 'internet banking', senhas pessoais e códigos de acesso, ou por pessoa por ele autorizada.

Diante do quadro apresentado, não é caso de se atribuir responsabilidade à instituição financeira, em razão das operações questionadas; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479, e, sim, desídia do correntista, visto que passou informações a terceiro desconhecido, adotou procedimentos largamente informados pelo banco como indevidos e indicadores de fraude, o que possibilitou a confirmação das movimentações financeiras impugnadas.

Portanto, não houve a comprovação de nenhuma falha das instituições financeiras, mas sim de que o autor recebeu ligação de terceiros fraudadores e foi induzido em erro.

A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado. Desse modo, verifica-se caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho patrimonial, nos termos do disposto no artigo 14, §3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90; a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima quanto ao sigilo de senhas pessoais.

Nesse sentido, entendimento desta Corte em casos parelhos:

*“APELAÇÃO CÍVEL. OPERAÇÕES BANCÁRIAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Ação declaratória de nulidade de contrato c.c. indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela de urgência. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Tribunal de Justiça. Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pela cliente. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Arbitramento da verba honorária com base no valor atribuído à causa, ante a sucumbência dos autores. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1017607-23.2021.8.26.0309; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/11/2022)*

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTOR VÍTIMA DE SUPOSTO GOLPE CONVENCIDO DE QUE ESTAVA TRATANDO POR TELEFONE COM FUNCIONÁRIO DO BANCO. Sentença de improcedência. Inconformismo. Desacolhimento. (...) MÉRITO. FRAUDE PERPETRADA VIA ACESSO REMOTO AO DISPOSITIVO DO AUTOR. TRANSAÇÕES COMPATÍVEIS COM O PERFIL DO CONSUMIDOR, REALIZADAS A PARTIR DO MESMO IP E DISPOSITIVO UTILIZADOS PELO AUTOR E VALIDADAS POR ITOKEN. Fragilização de dados pessoais configurada por desídia do próprio autor. As transações questionadas não destoam do perfil de gastos e/ou do padrão comportamental do correntista, que, no mais, apesar das múltiplas operações quase sequenciais que, no mais, apesar das múltiplas operações quase sequenciais, permaneceu com saldo expressivo em conta e seguiu realizando movimentações nas datas seguintes. As operações impugnadas foram realizadas a partir do mesmo dispositivo e IP utilizados pelo autor, com o iToken habilitado cerca de dois anos antes autor admite que forneceu acesso remoto a terceiros, não tendo se desincumbido*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de demonstrar que o fez em ligação realizada para o canal de atendimento oficial do banco e, mesmo assim, deixou precluir o prazo para especificação das provas pertinentes. Ausência de verossimilhança. Circunstâncias que afastam o cabimento do bloqueio preventivo. Inexistência de contribuição do banco para a ocorrência da fraude. Improcedência. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1014856-14.2021.8.26.0002; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/08/2022)*

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Transferências bancárias indevidas, realizadas por terceiro fraudador a partir da conta corrente do autor, pessoa jurídica. Representante do autor que digitou dados sigilosos em página falsa na "internet", possibilitando a captura dos dados, o acesso à conta corrente e a realização da fraude. Responsabilidade objetiva da instituição financeira elidida pela culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação de serviços. Ausência de nexo de causalidade a ensejar o dever de indenizar. Sentença reformada. Recurso provido” (Apelação nº 1087306-54.2018.8.26.0100, Rel. Cauduro Padin, 13ª Câmara de Direito Privado, DJ 15/03/2019).*

Nessa quadra, o recurso é provido e segue a sentença substituída para improcedência da ação, invertidos os ônus do decaimento, com honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o valor atualizado da causa, observada gratuidade de justiça concedida (fls. 41) e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**  
**Relator**  
**(assinatura eletrônica)**



Voto nº 33.558  
Apelação Cível nº 1011809-48.2024.8.26.0577  
Comarca: São José dos Campos  
Apelante: Banco Bradesco S/A  
Apelado: Josiel Ribeiro dos Santos

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Vistos.

Com o respeito próprio por todos os posicionamentos diversos, apresento voto divergente ao proferido pelo d. Relator, com as observações que seguem.

Em resumo, tenho que, apesar do golpe, o banco não juntou aos autos os instrumentos contratuais de modo a comprovar a exata e necessária manifestação de vontade; meras telas sistêmicas a tal não se prestam.

E o banco deveria ter esclarecido e provado exatamente como se deu a contratação, pois tal ônus lhe pertence.

Tenho, pois, pela inexigibilidade dos contratos, nos termos da sentença, mas deve o autor devolver o dinheiro que recebeu, corrigido.

Não há que se falar em restituição em dobro, por ausência de má-fé comprovada, dolo ou conduta contrária à boa-fé objetiva.

Também afasto os danos morais, eis que, de certa forma, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora colaborou para o resultado e o banco também pode ser tido como vítima.

Não se olvide que o caso dos autos deve ser tratado como relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente os artigos, 2º, 3º e 17º, eis que a questão se refere ao fornecimento de serviços no mercado de consumo, na qual a parte autora alega ter sido vítima de falha na prestação dos serviços pelo requerido.

Ademais, conforme Súmula nº. 297 do C. STJ., a legislação consumerista também se aplica às instituições financeiras: *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Outrossim, deve ser observada a Súmula 479 do C. STJ que preconiza: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Não obstante o reconhecimento de fraude na contratação, como visto, a parte autora não faz jus à repetição do indébito em dobro, mas apenas da forma simples.

Isto porque não está demonstrada nem dolo, nem má-fé, nem conduta contrária à boa-fé objetiva, na medida em que se fez necessária a realização de perícia grafotécnica, a demonstrar que a instituição financeira, pelo menos a princípio, acreditava na regularidade da contratação; ademais, restou demonstrada a disponibilização do crédito.

Saliente-se que a falta de zelo e cautela das instituições financeiras na relação jurídica com os consumidores não caracteriza, *de per si*, que as condutas praticadas por elas são dolosas, de má-fé ou contrárias à boa-fé



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva.

E no que tange ao dano moral, este se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

Vale frisar que a ocorrência de desconto indevido em benefício previdenciário não enseja dano moral *in re ipsa*. Desse modo, faz-se necessária comprovação dos constrangimentos ofensivos e humilhantes vivenciados pela parte em razão dos descontos no benefício previdenciário.

A responsabilidade civil tem seu fundamento no fato de que ninguém pode lesar interesse ou direito de outrem sem ser responsabilizado.

O dever de indenizar decorre do preceito insculpido no art. 5º, X, da Constituição Federal, o qual prevê serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

De fato, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais.

O dano moral é o que atinge a honorabilidade, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Somente considera-se dano moral indenizável, portanto, a dor subjetiva, interior, que, fugindo à normalidade do cotidiano do homem médio, venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo intensamente em seu bem-estar.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso em comento, respeitado o entendimento adotado pelo juízo *a quo*, em que pesem as alegações da parte autora, e sem descartar que a situação dos autos tenha lhe causado transtornos, não existem provas suficientes de que tenha havido ofensa de seus direitos da personalidade de consumidora, tratando-se de meros aborrecimentos, não caracterizando, assim, danos morais indenizáveis, não havendo a inclusão de seu nome nos cadastros de proteção de crédito e o empréstimo foi efetivamente depositado pela ré à sua disposição.

Em situações semelhantes a deste feito, assim vem decidindo esta C. Câmara:

*APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Argumentos do autor que não convencem – Danos morais – Inocorrência – Hipótese narrada que não se qualifica como "in re ipsa" – Situação narrada não ultrapassa o limite do mero dissabor – Majoração da verba honorária - Impossibilidade – Observando-se o grau de zelo profissional, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado e o tempo exigido, os honorários sucumbenciais arbitrados pela r. sentença atendem aos critérios estabelecidos na legislação processual vigente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível nº. 1000920-16.2022.8.26.0218; rel. Des. Sergio Gomes; 37ª Câmara de Direito Privado; j. em 23/01/2023).*

*Apelações. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica com pedido de indenização por danos morais. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Ausência de comprovação de contratação do seguro questionado. Devolução em dobro dos valores indevidamente descontados. Descabimento. Dano moral. Inocorrência. Mero aborrecimento. Sentença parcialmente reformada. Recurso da ré parcialmente provido e desprovido o apelo do autor. (Apelação Cível nº. 1000005-38.2022.8.26.0356; rel. Des. Pedro Kodama; 37ª*

Câmara de Direito Privado; j. em 04/10/2022).

*DANOS MORAIS – Inocorrência – Restituição de valores de tarifa bancária indevidamente cobrada – Ausência de comprovação dos alegados danos - Caso de mero dissabor, do qual não resulta dever de indenizar, tanto mais em face do baixo valor descontado – Pretensão à indenização afastada. PAGAMENTO INDEVIDO – Pretensão a repetição em dobro de parcelas alegadamente deduzidas de benefício previdenciário decorrente de seguro não contratado – Inadmissibilidade - Ausência de má-fé do credor. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – Inocorrência – Ausência das condutas indicadas no art. 80 Cód. de Proc. Civil – Conduta lesiva do banco que se deve a evidente desorganização administrativa – Má-fé não demonstrada, anotando-se que da sentença não recorreu, reconhecendo as conclusões tomadas na fundamentação, embora desfavoráveis aos seus interesses - Pretensão à aplicação das penalidades afastada - Sentença mantida – Apelação improvida. (Apelação Cível nº. 1000578-21.2022.8.26.0439; rel. Des. José Tarciso Beraldo; 37ª Câmara de Direito Privado; j. em 19/09/2022).*

Desse modo, deve ser parcialmente reformada a r. sentença, para que os valores indevidamente descontados sejam devolvidos na forma simples, bem como seja afastada a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

Não havendo condenação em danos morais, o pleito de alteração do termo inicial dos juros de mora restou prejudicado.

Anote-se que, em relação à **compensação dos valores**, é evidente que tendo a autora percebido a quantia relativa ao empréstimo, a declaração de nulidade dos contratos ensejará o retorno das partes ao *status quo ante*, o que importa na devolução dos valores à requerida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, a compensação entre os créditos é consequência lógica da solução aqui proferida, conforme já decidido na r. sentença.

A sucumbência será recíproca, devendo cada parte arcar com 50% das custas e despesas processuais, bem como com os honorários do patrono da parte contrária, que são fixados em 15% sobre o valor do proveito econômico por cada qual obtido (em relação à pretensões constates da exordial) devendo ser observada a gratuidade concedida em primeiro grau.

Saliente-se que a definição dos honorários advocatícios com base nas recomendações do Conselho Seccional da OAB, conforme art. 85, §8º-A do CPC, possuem apenas o caráter de orientação, não afastando os critérios de fixação previstos no §2º do mesmo artigo, tampouco a aplicação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Este E. Tribunal já decidiu, nesse sentido:

*EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - Alegação de erro material - Inocorrência - Requisitos do artigo 1.022 do Código de Processo Civil não preenchidos - Embargos de declaração que não se prestam à impugnação da verba honorária sucumbencial estatuída no julgado - Efeitos meramente infringentes - Honorários advocatícios, ademais, devidamente fixados por equidade (Art. 85, §8º, CPC) - Aplicação da suscitada regra do §8º-A, do artigo 85, do Código de Processo Civil e definições orientadoras do Conselho Seccional da OAB que não afastam a incidência dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e do livre convencimento motivado - Arbitramento por equidade que deve observar precipuamente os critérios de fixação elencados no §2º, do mesmo artigo 85, do CPC - Precedentes deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - Inadmissão de embargos de declaração também para o exclusivo fim de prequestionamento - Novo Código de Processo Civil que prevê expressamente a figura do prequestionamento ficto (Art. 1.025, CPC) -*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*EMBARGOS REJEITADOS* (EMBARGOS DE DECLARAÇÃO nº. 1021808-09.2021.8.26.0196, Rel. Des. Lavínio Donizetti, Paschoalão, 38ª Câmara de Direito Privado, j. em 02.06.2023).

Por fim, que para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

**AFONSO CELSO DA SILVA**

**2º Desembargador**

(assinado digitalmente)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	11	Acórdãos Eletrônicos	JOSE WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO	2DE36DE3
12	18	Declarações de Votos	Afonso Celso da Silva	2E23B2EB

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1011809-48.2024.8.26.0577 e o código de confirmação da tabela acima.