



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001291011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013149-49.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados IRENE MARIA DE SOUZA e DOMINGOS SOARES DA SILVA, é apelado/apelante BANCO ITAUCARD S/A e Apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1013149-49.2024.8.26.0020

Apelante/Apelado: Irene Maria de Souza, Domingos Soares da Silva, Banco Itaucard S.A, Luizacred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: São Paulo

Voto n. 12606

Direito do Consumidor. Apelação. Golpe da maquininha. Recursos não providos.

I. Caso em Exame. Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Irene Maria de Souza e Domingos Soares da Silva contra Banco Itaucard S.A., Banco Bradesco S.A., e Luizacred S.A.

II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar o nexo de causalidade do dano, a existência de danos morais e a existência dos requisitos ensejadores da restituição em dobro.

III. Razões de Decidir. As operações bancárias realizadas fogem do padrão de consumo dos autores, caracterizando falha na prestação de serviço das instituições financeiras, que deveriam monitorar e bloquear

transações suspeitas. Inexistência de culpa concorrente uma vez que os autores agiram com a diligência esperada do cidadão médio. Danos morais. Mero dissabor. Ausência de ofensa à boa-fé objetiva.

IV. Dispositivo e Tese. Recursos não providos. Agentes financeiros devem monitorar o perfil de consumo de seus correntistas, responsabilizando-se objetivamente por danos ocorridos em razão de fraudes. Repetição do indébito simples se não demonstrada ofensa à boa-fé objetiva. Danos morais incabíveis por mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, caput; art. 14, caput e §3º. Código de Processo Civil, art. 487, inc. III, b.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11/07/2025. TJSP, Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des.



Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 10/07/2025.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta por Irene Maria de Souza e Domingos Soares da Silva em face de Banco Itaucard S.A., Banco Bradesco S.A e Luizacred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento alegando, em síntese, que foram abordados por estelionatários disfarçados de prestadores de serviço da companhia de seguro, fingiram consertar um problema no veículo do autor e, no momento do pretense pagamento do valor da peça, realizaram o denominado "golpe da maquininha", tendo retirado das contas dos autores, através de crédito e débito, a quantia total de R\$ 6.350,00, do qual R\$ 4.200,00 já havia sido aprovado. Alegaram tentar solução administrativa, contudo, sem obter sucesso. Registraram boletim de ocorrência. Temendo pela negativação de seus nomes, efetuaram o parcelamento da fatura do cartão para poderem arcar com o pagamento. Requereram o deferimento de tutela de urgência para que fosse suspensa a cobrança das parcelas do parcelamento da fatura do cartão. Ao final, requerem a total procedência do pedido para que fosse declarado inexigível o débito, além da condenação das rés na devolução em dobro das

quantias indevidamente retiradas dos autores, bem como indenização por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fl. 277, que homologou o acordo entre os demandantes e Banco Bradesco S.A., extinguindo o feito para este réu nos termos do art. 487, inc. III, b, do Código de Processo Civil.

Em seguida sobreveio a r. sentença de fls. 279/284 que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) determinar o cancelamento do contrato de parcelamento da fatura, devendo todos os valores decorrentes do golpe serem excluídos da fatura do cartão, sendo inexigíveis, portanto, e eventuais valores debitados em razão disso e encargos serem devolvidos aos autores, de forma simples, com a incidência de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a contar da data do indevido débito, além de juros de mora a contar da citação, tudo a ser apurado em liquidação de sentença, se restarem comprovados os débitos, voltando as partes ao estado anterior ao lançamento do dia 23.06.2024, no valor de R\$ 1.600,00, sem incidência de encargos em desfavor da parte autora; ii) pela sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como deverão pagar reciprocamente uma ao patrono da outra

o valor correspondente a 10% do que sucumbiram (autores 10% do pedido de danos morais e réus 10% do valor da operação fraudulenta somada ao que foi indevidamente debitado dos autores), ressalvada a condição de beneficiários da justiça gratuita dos autores.

Apela o demandado Banco Itaucard alegando inexistência de falha na prestação do serviço, imprudência dos autores, operação realizada por meio de senha e cartão dos autores, fraude realizada fora da agência, tecnologia de cartão e chip que oferece segurança, inexistência de danos materiais, honorários advocatícios de sucumbência excessivos.

Apelam os demandantes às fls. 325/332 pugnando pela reforma da sentença para repetição do indébito em dobro e condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por dano moral.

Contrarrazões de apelação de Banco Itaucard S.A. às fls. 346/371.

Esse é o relatório.

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, os recursos não merecem provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa

do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva dos autores ou de falha na prestação de serviços das instituições financeiras.

Pois bem.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que no dia 23.06.2024 os autores foram vítimas de golpe no qual foram levados a acreditar que pessoas se identificando como prepostos de sua seguradora efetivaram serviço em seu veículo e, ao cobrar o serviço, utilizaram máquina de cartão adulterada que, apesar de demonstrar o valor correto no visor, cobrou quantia muito superior.

Não obstante a alegação do réu quanto à culpa exclusiva de terceiro e fortuito externo, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo dos autores, pois se traduziram em débitos de elevada monta, em transações seguidas.

Tais características em tudo destoam daqueles presentes nas operações usualmente realizadas.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Neste sentido, o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU.

1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE

AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa

exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a

vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade do sistema de segurança do réu, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de condenar o requerido ao pagamento de danos materiais no tocante à restituição dos valores relativos às transações realizadas e aos valores indevidamente cobrados.

Nem há que se falar em culpa concorrente. Incontroverso nos autos que a parte autora utilizou-se do cartão de crédito de modo normal verificando o valor da máquina de cartões e acreditando na idoneidade dos prestadores de serviço. Com relação à

sua diligência, em nada agiu de forma discrepante ao esperado do cidadão médio. A possibilidade de análise da adulteração da máquina de cartões encontra-se fora da esfera do esperado. Assim, caracterizada a falha na prestação de serviço da instituição financeira ré, não há que se falar em culpa concorrente da parte autora.

No que concerne aos danos morais, razão não assiste ao autor apelante, devendo a sentença ser mantida neste ponto.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico e comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte

autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, embora reste claro que a parte autora experimentou aborrecimento, não se vislumbra na conjuntura descrita potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo psicológico contundentes o suficiente para amparar a pretensão indenizatória.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência, que declarou a inexistência do empréstimo consignado, condenou a parte ré à restituição de valores de forma simples e ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00. Inconformismo de ambas as partes. Recurso da parte ré afirmando a regularidade da contratação e a ausência do dever de indenizar. Inconformismo parcialmente justificado. Preliminar. Inexistência de ofensa ao princípio da dialeticidade, na medida em que houve a impugnação específica dos

fundamentos da sentença. Parte autora que tem direito à concessão do benefício da justiça gratuita, diante da prova de sua hipossuficiência econômica. Mérito. Contrato de empréstimo consignado, cuja origem a parte autora afirma desconhecer. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Ônus da prova do banco réu de comprovação da autenticidade do documento (art. 429, II, do CPC e Tema 1061 do STJ). Contrato eletrônico que não apresenta geolocalização. Banco réu que não trouxe aos autos elementos a fim de demonstrar que os dados de IP estivessem associados a aparelhos utilizados pela parte autora. Prejudicada a assinatura digital trazida aos autos, Alegações recursais demasiadamente genéricas. Parte ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade da contratação (art. 373, inc. II do CPC e art. 6º VIII do CDC). Danos morais não configurados. Situação que não configura dano in re ipsa. Ausência de ofensa aos direitos da personalidade da parte ou abalo de crédito. Disponibilização de quantia expressiva na conta da parte autora em relação aos valores ínfimos dos descontos mensais que descaracteriza a privação de verba alimentar. Precedentes desta C. Câmara. Apelo da parte autora pugnano pela majoração do valor atribuído a título de danos morais, restituição dos valores em dobro, alteração do termo inicial de incidência dos juros moratórios e sustentando que o valor depositado na conta da parte autora não deve ser devolvido. Inconformismo parcialmente justificado. Danos morais não caracterizados, como destacado alhures, não havendo que se falar em majoração. Inexigibilidade do contrato. Restituição das parcelas cobradas devida, de forma simples, tendo em vista a ausência de ofensa à boa-fé objetiva. Instrumento contratual que contava com assinatura e depósito de valores na conta da autora pela ré a demonstrar a boa-fé na relação contratual. Repetição, de forma simples, dos valores pagos a maior, acrescidos de juros moratórios a partir da data de cada desembolso. Levantamento dos valores depositados na conta da parte autora que é decorrência da rescisão contratual e do retorno das partes ao "status quo ante", a fim de evitar enriquecimento ilícito. Não configuração de "amostra grátis". Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, alterar o termo inicial da incidência de juros de mora em relação aos valores a serem restituídos pelo banco para desde o desembolso, e modificar

os ônus sucumbenciais. Recurso da parte ré e da parte autora parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1003139-58.2024.8.26.0597; Relator Desembargador (a): Cláudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024)

Sobre a restituição em dobro, a E. Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça proferiu o seguinte entendimento:

1. A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. 2. A repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do lapso prescricional (10 anos, artigo 205 do Código Civil) a exemplo do que decidido e sumulado (Súmula 412/STJ) no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de medida de tarifas de água e esgoto. 3. Modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos débitos não-decorrentes da prestação de serviço público a partir da publicação do acórdão. EAREsp 676.608 (paradigma), EAREsp 664.888. EAREsp 600.663, EREsp 1.413.542, EAREsp 676.608. EAREsp 622.697 (STJ, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Verifica-se, portanto, que a má-fé é desnecessária para fins de caracterização do dever de devolução em dobro, bastando que a conduta, objetivamente, seja contrária à boa-fé.

Vale lembrar que, em observância ao entendimento adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em precedente da sua Corte Especial, deve haver a distinção entre cobranças realizadas até 30 de março de 2021 e aquelas que ocorreram em momento posterior, estas regidas pelo art. 42 do Código de Defesa

do Consumidor, que exige a comprovação da violação da boa-fé objetiva.

Espera-se dos prestadores de serviços financeiros maior diligência na realização de suas atividades, a fim de se garantir minimamente a segurança aos seus clientes.

O STJ já se manifestou no seguinte sentido:

(...) O legislador foi bastante claro neste tópico: dobro, a quantia indevidamente paga em excesso. Somente não haverá restituição em dobro se restar comprovado engano justificável. Em nenhum momento se exige que o fornecedor esteja de boa ou má fé, tampouco se imputa ao consumidor tal prova, o que se mostraria manifestamente descabido, ressalte-se.

Da simples leitura da legislação acima transcrita, verifica-se que a parte recorrente tem o direito à restituição dos valores indevidamente cobrados, em dobro, se o caso, exigindo-se apenas que a relação seja de consumo, que tenha havido cobrança indevida e não tenha se verificado engano justificável por parte do fornecedor.

Presentes tais requisitos, há que se dar cumprimento ao dispositivo legal, e não criar interpretações favoráveis ao fornecedor que recebe quantia que sabia ser indevida, já que no referido dispositivo inexistente previsão de prova de má-fé, vez que prescreve, tão somente, que a única escusa é o engano justificável, o que não é a hipótese dos autos, onde restou reconhecida a abusividade da cobrança imposta ao recorrente.

A Seção II, do Capítulo VI, deste Código trata das denominadas cláusulas abusivas, estipulando o artigo 51, parágrafo 1º, e seus incisos que se presumem exageradas as vantagens que ofendem os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertencem, ou as que restringem direitos e obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual, ou ainda a que se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato e o interesse das partes, considerando-se tais cláusulas nulas de pleno direito.

(...)

Além disso, a regra disposta no artigo 42, parágrafo único do CDC, prescinde do elemento subjetivo, de modo que a financeira não demonstrou tratar-se de engano justificável, devendo ser aplicada a devolução dos valores pagos a maior em dobro.

Ressalta-se que a expressão "justificável" (isto é: o que pode ser provado em juízo) não somente recomenda observar que ao credor compete demonstração do "erro justificável" e não ao consumidor.

Assim, a análise do caso concreto revela, no exame do contrato a inexistência de qualquer justificativa para a cobrança.

(...)

A devolução simples do cobrado indevidamente é para os casos dos erros escusáveis dos contratos entre iguais, dois civis ou dois empresários, e está prevista no CC 2002. No sistema do CDC, todo o engano na cobrança de consumo é, em princípio, injustificável, mesmo o baseado em cláusulas abusivas inseridas no contrato de adesão, ex vi o disposto no parágrafo único do art. 42. Cabe ao fornecedor provar que seu engano na cobrança, no caso concreto, foi justificado." (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, por Cláudia Lima Marques, Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 2ª ed. 2006, p. 593).

(...)

(AREsp n. 2.616.847, Ministra Maria Thereza de Assis Moura, DJe de 17/06/2024.)

Em suma, a boa-fé objetiva na ótica do Código de Defesa do Consumidor é medida de acordo com o engano justificável.

In casu, a operação foi realizada por meio de aposição de chip e senha. Nestas circunstâncias, não se demonstra que o banco tenha agido em desconformidade com a boa-fé objetiva.

O conteúdo probatório coligido nos autos não é apto a demonstrar a ofensa à boa-fé objetiva, qual seja, engando injustificável. Isto posto, a sentença deve ser mantida para que a devolução do

indébito se dê de forma simples.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios, para fixação da verba honorária sucumbencial, descabe observar a tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB porque tal instrumento constitui mera recomendação a nortear os honorários contratuais na relação cliente e advogado, não servindo para mensurar o trabalho exercido pelo profissional no processo judicial porque compete, exclusivamente, ao juiz da causa mensurar o trabalho realizado, a complexidade da causa e o grau de zelo do profissional (art. 85, §2º, do Código de Processo Civil).

Neste sentido, o C. STJ já se pronunciou:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ARBITRAMENTO. TABELA DA OAB. NATUREZA ORIENTADORA. VINCULAÇÃO. INEXISTÊNCIA. VALOR. REVISÃO. SÚMULA Nº 7/STJ. BIS IN IDEM. SÚMULA Nº 283/STF. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. A tabela organizada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil tem natureza meramente orientadora e, por tal motivo, não vincula o julgador, devendo o valor dos honorários advocatícios ser fixado de acordo com o caso concreto. 3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que não se pode rever o entendimento exarado na origem, fixado a título de honorários de sucumbência, ante o óbice da Súmula nº 7/STJ. 4. A subsistência de fundamento não atacado apto a manter a conclusão do aresto impugnado impõe o não conhecimento da pretensão recursal. Súmula nº 283/STF. 5. Agravo interno não provido. (AgInt no REsp n. 1.888.020/GO, Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª T., j. 14.02.22)

Em assim sendo, levando em consideração a complexidade da causa, o grau de zelo e o trabalho realizado, mostra-se razoável e proporcional a fixação dos honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação, remunerando o profissional de forma digna.

Nestes moldes, nego provimento aos recursos.

Diante do decidido, a verba honorária devida pelos demandantes deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais ao réu, posto que, ante a ausência de apresentação de contrarrazões de apelação pelos autores, não houve acréscimo de trabalho do advogado dos demandantes na fase recursal.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).



Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator