



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000057267**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1013788-32.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado LUIZ QUIRINO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 12ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**

2

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**VOTO Nº 42534**

**APEL. Nº 1013788-32.2024.8.26.0161**

**COMARCA: DIADEMA**

**JUÍZA: FERNANDA CRISTINA DA SILVA FERRAZ LIMA CABRAL**

**APTES./APDOS.: LUIZ QUIRINO DA SILVA e ITAU UNIBANCO S/A**

**APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL e MORAL JULGADA PROCEDENTE – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO** – relação de consumo – inversão do ônus da prova pela verossimilhança da versão do autor – dever do réu de demonstrar que não houve movimentações indevidas da conta, ônus do qual se descurou – responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – artigo 14 do CDC – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do réu – caso fortuito interno – empréstimo que tem a aparência de ser forjado – declaração de inexigibilidade do débito relativo ao empréstimo, de rigor.

**REPETIÇÃO DE INDÉBITO** - devolução dos valores indevidamente descontados, na forma dobrada - hipótese da Súmula 159 do STF e do art. 42, parágrafo único do CDC.

**COMPENSAÇÃO DE VALORES** – cabimento – compensação que decorre de comando legal expresso (art. 368 do Código Civil) e pode ser aplicada independentemente de pedido das partes.

**DANO MORAL – OCORRÊNCIA** – autor que sofreu dano moral em razão da elaboração unilateral de mútuos em nome dele – indenização por danos morais bem fixada, em R\$ 5.000,00.

**JUROS DE MORA – TERMO INICIAL** – relação contratual no caso dos autos – juros de mora contados a partir da citação –

3

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

observância do artigo 405 do CC.

**Resultado: sentença mantida – recursos desprovidos.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: “*LUIZ QUIRINO DA SILVA* ajuizou a presente demanda contra *BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.*, objetivando a declaração de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débito e o recebimento de indenização por danos morais e materiais. Narra o autor que fez o requerimento de benefício junto ao INSS e, após um período sem resposta, procurou no site da instituição informações sobre o processo administrativo, descobrindo que houve a concessão em 18/12/2023, sendo o pagamento feito através do banco réu, em agência que desconhece. Alega que foi contratado empréstimo consignado no valor de R\$ 17.756,10, com desconto a partir de abril de 2024, em 84 parcelas iguais e sucessivas e que foram feitos saques que totalizam R\$ 19.250,00, de forma que se dirigiu à agência para esclarecimentos e solicitou a portabilidade de seu benefício para outro banco, o qual tem conta, além de registrar boletim de ocorrência. Diante dos fatos narrados, requer a procedência dos pedidos para a declaração de inexistência de relação jurídica e a condenação do réu à devolução dos valores descontados indevidamente, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00. A inicial veio acompanhada de documentos (fls. 14/32). Os pedidos de justiça gratuita e de tutela antecipada foram deferidos ao autor (fls. 33/34). Citado, o réu apresentou contestação (fls. 41/66), suscitando, preliminarmente, a falta de procura de soluções administrativas e a impugnação da gratuidade de justiça. No mérito, aduz a regularidade de contratação do empréstimo, sendo o negócio jurídico realizado dentro das normas, com concretização pela parte autora ter sacado o valor através de caixa eletrônico. Afirma, ainda, que o autor fez utilização do valor, comprovadamente liberado à parte e que a contratação eletrônica do empréstimo comporta presunção de legitimidade, destacando a inexistência de danos materiais e morais e a impossibilidade

4

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

*de inversão do ônus da prova. Postula a improcedência e junta documentos (fls. 67/168). Réplica às fls. 254/258. Intimadas as partes, apenas o réu se manifestou, externando seu desinteresse na produção de outras provas (fls. 262).”.*

A ação foi julgada procedente (fls. 264/269) para as seguintes finalidades: “I) *DECLARAR* inexistente a avença e inexigíveis os débitos decorrentes do empréstimo consignação empréstimo bancário, no valor de R\$ 17.756,10 (fls. 47); II) *CONDENAR* o réu a restituir, em dobro, os valores debitados indevidamente do benefício previdenciário do autor, compensando-se com o valor disponibilizado em favor do autor, acrescidos de correção monetária a partir de cada desconto e juros de mora a contar da citação; a correção monetária será calculada pela tabela prática do TJSP até 29.08.2024 e a partir de 30.08.2024 pelo IPCA-e. Os juros de mora serão de 1% ao mês até 29.08.2024 e pela taxa Selic descontado o IPCA-e a contar de 30.08.2024, em razão da vigência da Lei 14.905 de 2024. III) *CONDENAR* o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor correspondente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor deverá ser corrigido monetariamente a partir desta data e de juros de mora a contar da citação. A correção monetária será calculada pela tabela prática do TJSP até 29.08.2024 e a partir de 30.08.2024 pelo IPCA-e. Os juros de mora serão de 1% ao mês até 29.08.2024 e pela taxa Selic descontado o IPCA-e a contar de 30.08.2024, em razão da vigência da Lei 14.905 de 2024.”. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Ambas as partes interpuseram recurso de apelação (fls. 280/287 – autor; fls. 288/300 – réu).

O autor requereu, em síntese, a reforma parcial da r. sentença para o fim de afastar a determinação de compensação de valores.

O réu sustentou que os documentos apresentados comprovam a efetiva contratação dos empréstimos. Argumentou que o autor concordou com a cobrança dos empréstimos, portanto legítima a cobrança. Aduziu pela inexistência de danos morais e materiais. No mais, sustentou que, para evitar enriquecimento ilícito, os juros de mora devem ser aplicados desde o arbitramento.

5

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Em resposta (fls. 308/312), o banco-réu basicamente pediu pelo desprovemento do recurso interposto pelo autor

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 320).

É a síntese necessária.

Por primeiro, consigne-se que em vista da oposição apresentada, o julgamento do presente recurso se deu em sessão presencial, com ampla possibilidade de as partes sustentarem oralmente suas razões.

Os recursos foram interpostos no prazo. As custas não foram recolhidas pelo autor, tendo em vista que é beneficiário da gratuidade judicial. O banco-réu recolheu as custas. Desse modo, comportam conhecimento.

Conforme consta do relatório, foi realizado um empréstimo consignado junto ao benefício previdenciário do autor, no valor de R\$ 17.756,10, em 27/03/2024 (fls. 45).

O banco-réu, em contestação, escudou-se na alegação de que a contratação era válida. Não houve responsabilidade de sua parte, pelo que não havia que se falar em declaração de inexigibilidade do débito, nem em condenação no pagamento de indenização por dano moral.

Sem razão.

Como a relação entre as partes é de consumo, cabível a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, VIII da Lei nº 8.078/90, uma vez que a autora é claramente hipossuficiente em face ao réu, bem como porque absolutamente verossímil a versão inicial – uma vez que se coaduna com o que acontece no sistema bancário do país.

A cada dia que passa, a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral. Dentre elas estão as transferências de numerário via Internet e os saques e contratações indevidas nos caixas eletrônicos, perpetrados por meio de golpes variados.

As instituições financeiras também não providenciam – ou não disponibilizam, tanto faz – registro de imagens a respeito dos saques. Se assim agissem,

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

diga-se, seria possível separar o joio do trigo, uma vez que poderia ser verificada a veracidade ou não da versão dos correntistas a respeito dos golpes.

Em não sendo adotada a conduta – o registro eletrônico de imagens –, prevalecem a verossimilhança da alegação do autor e a verdade sabida do que de ordinário acontece nas agências bancárias desse país – de que a conta do autor foi movimentada indevidamente por terceiros.

A par disso, há algum tempo começaram a surgir informações a respeito da elaboração de empréstimos consignados que surgem do nada, sem contratação. São elaborados normalmente em nome de aposentados com parcos proventos – pessoas sabidamente de maior vulnerabilidade. Tais empréstimos são forjados por prepostos ou por representantes bancários das instituições financeiras, com o escopo de serem atingidas metas. Com o beneplácito ou não dos bancos, a prática odiosa é inadmissível.

Em verdade, quem realmente tem condição de provar a autenticidade ou a fraude das operações realizadas é mesmo a instituição financeira. Só ela detém as informações exatas em relação aos horários, terminais e instrumentos utilizados nesses procedimentos. Ainda, só ela poderia instalar as já mencionadas câmeras de segurança que demonstrariam em quais circunstâncias e por quem os saques foram realizados.

De outra banda, salta aos olhos a dificuldade de o autor produzir prova negativa, qual seja, a de que não realizou o empréstimo.

Diga-se, de passagem, que mesmo sem a inversão do ônus da prova, competiria ao réu comprovar a veracidade de suas assertivas. Como anotado, o réu atribuiu as operações questionadas à regular movimentação pelo consumidor, sob o fundamento de que seu sistema era inviolável e que a contratação do empréstimos em caixa eletrônico é válida. Contudo, não trouxe aos autos qualquer documento. Tratava-se de fato impeditivo do direito do autor, cuja prova competia ao réu, nos termos do art. 333, inciso II do CPC.

Assim, sob qualquer perspectiva, era ônus do réu fazer prova de

7

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

que o autor efetivamente contratou o empréstimo questionado. Como se descurou do encargo processual, responde tanto pelos danos materiais, como pelos morais daí surgidos.

Nem se alegue que o réu não obrou com culpa.

Indiferente para o desfecho do litígio se houve ou não culpa do réu, uma vez que no caso de relação de consumo, a responsabilidade decorrente de defeito no serviço é objetiva (artigo 14 do CDC). Em verdade, houve no mínimo culpa do réu, porquanto se apresenta como negligência acentuada essa tolerância com a elaboração forjada de contratação de empréstimo consignado em nome de pessoas vulneráveis.

Para arrematar, cabe esclarecer que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (artigo 543-C do CPC), decidiu que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros. Confira-se o aresto:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de*

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

*documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ – REsp. 1.199.782 – 2ª Seção – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – julgado em 24/08/2011).*

Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Em suma, não há como não se reconhecer que a contratação foi forjada, por falta de provas em sentido contrário. Da mesma forma, impossível se afastar a responsabilidade do réu pelos danos sofridos pelo autor. Corolário, a declaração de inexigibilidade do débito referente ao contrato impugnado é medida que se impõe, decorrendo daí a necessária reparação em favor do autor.

A devolução tinha mesmo que ser dobrada.

Precedentemente, o entendimento do STJ era de aplicação analógica da Súmula 159 do STF, no sentido de que a cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dava lugar à repetição em dobro do indébito, ainda que para os fins do artigo 42, parágrafo único do CDC. Posteriormente, como é cediço, houve a alteração do entendimento.

Dito isso, no caso dos autos, ainda que se adote o entendimento anterior, a dobra era devida. A devolução dobrada se dá na linha do disposto na referida Súmula 159, bem como pelo disposto no artigo 42, parágrafo único do CDC.

O dano moral também se patenteou.

O simples fato de o autor ser indevidamente responsabilizado por empréstimo indevido feitos por preposto do réu, ou golpistas, traz-lhe inegável prejuízo de imagem e aflição pessoal, sendo razão suficiente para dar ensejo ao surgimento de danos morais.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência

dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral dos consumidores.

Decorre da singela observação da realidade, a percepção da perturbação indevida que os serviços deficientemente prestados pelos bancos causam aos clientes.

A cobrança de valores irregularmente debitados de benefício previdenciário, sem o consentimento do titular, é conduta que traz sério aborrecimento ao consumidor. De tal conduta surge violação à paz de espírito da pessoa – bem da personalidade – e, conseqüentemente, também surge dano de ordem moral.

A deficiência dos sistemas de segurança que o réu deveria instituir em prol de seus clientes, permissiva da prática deletéria de realização de empréstimos indevidos com a realização de débitos de valores na conta corrente dos consumidores, não pode ser considerada mera infração contratual. Trata-se de deficiência que extrapola os limites da divergência contratual banal e se caracteriza como infração qualificada e excessiva.

Assim, caracterizado o dano moral causado ao autor, decorrente de falha na prestação de serviços por parte do réu, permitindo o débito de valores indevidos mensalmente em desfavor da cliente.

Presente o dano, passa-se à análise do *quantum* da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória<sup>1</sup>, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer também aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, no momento da fixação do *quantum debeatur*. A indenização deve ser prudentemente arbitrada, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisória e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, sem porte para lhe coibir a prática de atos semelhantes.

---

<sup>1</sup> Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. RT – 7ª edição, 2007, p. 1708.

**PODER JUDICIÁRIO  
SÃO PAULO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

No caso presente, apresenta-se como adequado a fixação de R\$ 5.000,00, uma vez que perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. Trata-se do valor usualmente adotado pela câmara para situações assemelhadas.

A quantia eleita não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, ao compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Os juros de mora incidirão sobre a indenização no importe de 1% ao mês, contados de forma simples, a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil – a relação originária entre o autor e a instituição financeira é contratual.

No que tange à compensação, desnecessário qualquer pronunciamento – ou requerimento na fase de conhecimento do processo –, porque a compensação decorre de lei, mais especificamente do art. 368 do Código Civil.

Não há, evidentemente, necessidade de se explicitar no acórdão que a devolução de valores se daria mediante liquidação. Assim é porque, pelo óbvio, a devolução se dará necessariamente em sede de cumprimento de sentença – salvo se houver a prévia devolução espontânea de valores por parte do autor. De resto, caso haja divergência entre as partes a respeito do montante a ser devolvido, inevitável que se proceda à liquidação – tudo isso sem a necessidade de qualquer pronunciamento no acórdão, considerado que se trata do curso natural do processo.

Desse modo, fica mantida a r. sentença em sua totalidade.

Nesses moldes, **nega-se provimento** aos recursos.

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator