



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000283208

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015124-46.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ELIANA VIEIRA BAPTISTA DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, POR MAIORIA de votos, vencidos o Segundo Magistrado, Dr. Carlos Ortiza e o Terceiro Magistrado, Desembargador Achile Alesina, que declara sua contrariedade.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 30 de março de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1015124-46.2023.8.26.0019

Comarca: 2ª Vara Cível do Foro de Americana

Magistrado prolator: Dra. Roberta Virginio dos Santos

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Eliana Vieira Baptista de Souza

Voto nº 24276

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO ANULATÓRIA CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DE *PHISHING* – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS – INSTALAÇÃO DE APLICATIVO DE ACESSO REMOTO PELA PRÓPRIA AUTORA – OPERAÇÕES REALIZADAS COM CREDENCIAIS PESSOAIS DA TITULAR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RECONHECIDA – NULIDADE DOS CONTRATOS MANTIDA – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – AFASTAMENTO – AUSÊNCIA DE ENGANO INJUSTIFICÁVEL OU VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA – DEVOLUÇÃO SIMPLES – DANOS MORAIS – AFASTAMENTO – CAUSA DETERMINANTE DO DANO IMPUTÁVEL A TERCEIROS FRAUDADORES – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO E O PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL – RECURSO PROVIDO.

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, sedimentada pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não afasta a necessidade de exame das circunstâncias fáticas específicas para fins de definição da modalidade e extensão da reparação devida.

2. A restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor pressupõe, além da cobrança de quantia indevida, a demonstração de engano injustificável ou de conduta contrária à boa-fé objetiva por parte do fornecedor. Na hipótese em que a própria consumidora, ainda que mediante indução fraudulenta de terceiros, instalou aplicativo de acesso remoto que viabilizou a realização de operações bancárias com suas credenciais pessoais, as transações apresentavam-se, do ponto de vista da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira, revestidas de aparência de legitimidade, afastando-se, assim, o pressuposto do engano injustificável. Impõe-se, nesse cenário, a restituição simples dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário da autora.

3. A condenação por danos morais exige a demonstração do nexo causal entre a conduta imputada ao réu e o efetivo prejuízo extrapatrimonial suportado pelo autor. No caso concreto, os transtornos e o constrangimento experimentados pela autora decorreram, de forma direta e imediata, da ação criminosa de terceiros fraudadores, e não de falha autônoma na prestação dos serviços bancários capaz de, por si só, configurar violação à honra ou à dignidade da consumidora. Meros dissabores e aborrecimentos, ainda que decorrentes de falha na prestação de serviços, não configuram dano moral indenizável.

4. RECURSO PROVIDO para afastar a condenação à restituição em dobro e à indenização por danos morais, determinando-se a devolução simples dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário da autora, mantida, no mais, a r. sentença.

Trata-se de apelação interposta pelo banco na “*ação de anulatória com pedido de restituição de valores c/c indenização por danos morais e pedido de tutela provisória de urgência de natureza antecipada*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PROCEDENTES** a fim de DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimo celebrados em nome da autora em 31 de agosto de 2023 e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes. CONDENAR o requerido à obrigação de fazer consistente na cessação definitiva dos descontos realizados no benefício previdenciário da autora relacionados aos empréstimos fraudulentos. CONDENAR o requerido à restituição, em dobro, dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário da autora, com correção monetária desde o desembolso e juros a partir da citação. CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil



reais), acrescidos de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação e correção monetária a partir da data da sentença.

Irresignado, sustenta o banco, quanto à restituição em dobro, que o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor exige, além da cobrança de quantia indevida, a comprovação inequívoca de má-fé do fornecedor, circunstância que não se presume e deve ser devidamente demonstrada, sustentando que, no caso concreto, a fraude decorreu de conduta de terceiros estranhos à relação jurídica, inexistindo qualquer elemento probatório que indique atuação dolosa, abusiva ou consciente por parte da instituição financeira. Aduz que, ainda que se admita a restituição de valores, tal devolução deve ocorrer de forma simples, limitada aos montantes efetivamente comprovados e não alcançados pela prescrição, sob pena de aplicação de sanção legal dissociada dos pressupostos fáticos e jurídicos exigidos.

No que tange à condenação por danos morais, argumenta o recorrente que a sentença condenatória foi amparada na premissa de que os descontos realizados no benefício previdenciário da autora teriam acarretado violação a direito da personalidade, contudo sustenta que a condenação por danos morais exige a demonstração de conduta ilícita imputável ao fornecedor e nexo causal direto entre a atuação da instituição financeira e o dano alegado, não bastando, para tanto, a mera declaração de nulidade contratual. Aduz que não restou demonstrado que o banco concorreu de forma dolosa ou culposa para a ocorrência da fraude



praticada por terceiros, tampouco que dela se beneficiou, inexistindo conduta ilícita apta a ensejar a condenação. Subsidiariamente, sustenta a redução do valor arbitrado, argumentando que o montante de R\$ 8.000,00 se revela desproporcional diante da ausência de comprovação de dano efetivo e da inexistência de gravidade suficiente a justificar tal quantia, requerendo sua adequação aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Ao final, requer o conhecimento e provimento do recurso para reformar a sentença, afastando a condenação à repetição do indébito em dobro e à indenização por danos morais, julgando-se improcedentes tais pedidos; subsidiariamente, que a eventual restituição de valores seja limitada à forma simples e que o quantum indenizatório seja reduzido.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 266/270.

É o relatório.

Cuida-se de ação anulatória cumulada com pedido de restituição de valores e indenização por danos morais, ajuizada por **Eliana Vieira Baptista de Souza** em face do **Banco Mercantil do Brasil S.A.**, na qual a autora narrou ter sido vítima de golpe de *phishing* em 31 de agosto de 2023, mediante o qual fraudadores, de posse de seus dados bancários obtidos ilicitamente, instalaram o aplicativo HopToDesk em seu dispositivo para acesso remoto e contrataram, em seu nome, quatro empréstimos consignados, totalizando R\$ 6.589,50 em liberações, além de transferências via



PIX a terceiros no montante de R\$ 7.529,99. Alegou falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, responsabilidade objetiva por fortuito interno, violação à Lei Geral de Proteção de Dados e ausência de autorização válida para a contratação dos empréstimos, pugnando pela anulação dos contratos, pela restituição em dobro dos valores descontados de seu benefício previdenciário e pela condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. A tutela de urgência foi deferida.

Citado, o requerido contestou a ação arguindo preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, sustentou que os contratos foram celebrados mediante autorização eletrônica válida com uso de dados e senha pessoal da autora, imputando a responsabilidade à culpa exclusiva de terceiro ou da própria consumidora, que teria instalado aplicativo fraudulento e fornecido voluntariamente seus dados. Pugnou pela improcedência dos pedidos.

Apresentada réplica, determinou-se a realização de prova pericial com quebra de sigilo telefônico e bancário, com inversão do ônus financeiro ao requerido. A perícia, contudo, foi declarada preclusa ante o desinteresse do banco em custear os trabalhos periciais. Encerrada a instrução com a apresentação de alegações finais, vieram os autos conclusos para sentença.

Pois bem.

No que tange à restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, razão assiste ao apelante. A



sentença de fls. 244/248 reconheceu a nulidade dos contratos de empréstimo celebrados em 31 de agosto de 2023 e determinou a devolução em dobro dos valores efetivamente descontados, com fundamento no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, tal conclusão não se sustenta diante das particularidades do caso concreto.

Conforme narrado nos próprios autos, a autora, após contato com fraudadores, instalou voluntariamente em seu dispositivo o aplicativo HopToDesk, que permitiu o acesso remoto ao seu aparelho e, por consequência, a realização das operações bancárias com suas credenciais pessoais. Nesse contexto, do ponto de vista da instituição financeira, as operações apresentavam-se revestidas de aparência de legitimidade, porquanto realizadas mediante uso dos dados e senha pessoal da titular da conta. Não se pode imputar ao banco, nessas circunstâncias, atuação contrária à boa fé objetiva ou engano injustificável, conceito que constitui pressuposto inafastável para a aplicação da penalidade prevista no dispositivo legal invocado.

Com efeito, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou-se no sentido de que a restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC pressupõe, além da cobrança de quantia indevida, a demonstração de que o fornecedor agiu com engano injustificável ou contrária a boa-fé objetiva, não sendo a penalidade aplicável quando presentes circunstâncias que, objetivamente, justificavam a cobrança realizada. No caso em exame, a instalação do software de acesso remoto pela própria



autora — ainda que mediante indução fraudulenta de terceiros — criou condição que tornou as operações, aos olhos do sistema bancário, indistinguíveis de transações regulares, afastando, assim, o elemento do engano injustificável por parte da instituição financeira. Desse modo, a restituição deve operar-se de forma simples, limitada aos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário da autora, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 42, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

No que concerne à indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) pela sentença de fls. 244/248, também assiste razão ao recorrente, impondo-se a reforma da decisão. A sentença fundou a condenação na premissa de que a autora, aposentada idosa, teve seu benefício previdenciário de natureza alimentar comprometido por descontos indevidos, configurando dano moral indenizável. Todavia, para que se configure a responsabilidade civil do banco pelo dano moral alegado, é indispensável a demonstração do nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o efetivo prejuízo extrapatrimonial suportado pela autora, requisito que, no caso concreto, não restou preenchido.

Com efeito, os transtornos, a angústia e o constrangimento experimentados pela autora decorreram, de forma direta e imediata, da conduta criminosa dos fraudadores, e não de falha autônoma na prestação dos serviços bancários. Embora se reconheça que o banco não detectou o padrão atípico das operações realizadas em curtíssimo intervalo de tempo, tal circunstância, por si só, não é



suficiente para estabelecer o nexo causal entre a atuação da instituição financeira e o dano moral reclamado, quando a causa determinante do evento danoso foi a ação de terceiros fraudadores.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e sedimentada pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça alcança os danos patrimoniais decorrentes do fortuito interno, mas não dispensa, para fins de reparação por dano moral, a demonstração do nexo causal entre a falha específica do serviço e o dano extrapatrimonial sofrido. No presente caso, o liame causal que se estabelece é entre a fraude perpetrada por terceiros e os danos morais alegados, e não entre eventual falha do sistema bancário e tais danos, o que afasta a responsabilidade do apelante pelo pagamento da indenização.

Ademais, o entendimento predominante deste E. Tribunal de Justiça é no sentido de que estes são devidos em *situação excepcional* que imprima ao contratante experiência de acentuada angústia ou humilhação, o que incoorreu no caso.

Com efeito, os dissabores experimentados pela parte autora em razão da falha na prestação de serviços do requerido não são capazes de imprimir violação à honra e à dignidade humana. Sequer há que se cogitar na hipótese de danos morais *in re ipsa*.

Nota-se que em sua inicial não se elencou evento de grande proporção apto a se concluir que a dignidade da parte consumidora foi atingida pela conduta do réu, de forma a se reputar imperioso o



caráter punitivo e repressivo do dano moral.

Não se desmemore que, para configurar-se a necessidade de o Poder Judiciário impor condenação por danos morais, é necessário que o pleiteante demonstre o preenchimento dos requisitos legais da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, o ato ilícito e o nexos de causalidade.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexos causal.

“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”

E arremata:

“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser

considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que “pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat praetor, já ressaltavam as fontes romanas.”¹

No caso, a falha na prestação dos serviços pelo requerido gerou desconforto e aborrecimento à parte autora, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: "*(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre o amigos e até no ambiente familiar, tais situação não*

¹ Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.



são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Postas tais premissas, por meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para afastar a condenação do banco em danos morais e determinar que a devolução dos valores seja de forma simples, mantida, no mais, a r. sentença.

Reconhecida a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que deram causa, ficando os honorários advocatícios sucumbenciais dos patronos das partes arbitrados em 10% sobre o proveito econômico obtido por elas, observada a gratuidade concedida a parte autora.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI
Relator



Voto nº 41274
Apelação Cível nº 1015124-46.2023.8.26.0019
Comarca: Americana
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado: Eliana Vieira Baptista de Souza

DECLARAÇÃO DE VOTO

Preservado o posicionamento do i. Relator, apresento a minha divergência nos seguintes termos:

Necessário frisar que a matéria afeta à declaração de nulidade dos contratos não foi objeto do recurso interposto pelo réu e apelante, de modo que transitou em julgado.

Registre-se que a parte autora é vulnerável e hipossuficiente, o que reclama maior atenção das instituições financeiras.

Lado outro, houve grave falha do sistema de segurança da parte ré a evidenciar o defeito do serviço prestado à autora e a justificar a condenação ao ressarcimento do prejuízo por ela experimentado, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

A conduta da instituição financeira lesou o direito do consumidor.

A autora sofreu prejuízo em sua aposentadoria, restando evidente que o seu recebimento líquido sofreu redução com os referidos débitos.

E por essas razões, o dano moral deve ser mantido.

Considerando que houve a declaração de nulidade de contratos de empréstimos (matéria sepultada), evidente que restou configurado o ato ilícito do réu consistente nos indevidos descontos em benefício previdenciário da parte autora e a ausência de excludente de responsabilidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Extrapolou os limites do mero aborrecimento.

É patente, por conseguinte, a responsabilidade do réu pelos danos morais que prescindem de comprovação por serem *in re ipsa* ou *damnum ex facto*. Consiste em dano anímico e não material, aquele que qualquer do povo, de senso médio, conhece o assunto e sabe aquilatar seus contornos e suas consequências na psique. E como a dor humana não tem preço, o dano moral resolve-se em mera e prosaica indenização em dinheiro.

O montante devido a título de indenização deve ter em consideração a dor moral, que não tem preço e resolve-se, repita-se, em mera e prosaica indenização em dinheiro não só pela aplicação da teoria do desestímulo como igualmente pela necessidade de emprestar-se lenitivo ao ofendido.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(…) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Em casos similares:

EMPRÉSTIMO PESSOAL CONSIGNADO - DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA PELA PARTE AUTORA - ÔNUS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM COMPROVAR A AUTENTICIDADE DO CONTRATO BANCÁRIO - TEMA

REPETITIVO 1061/STJ - NÃO DEMONSTRAÇÃO DE REGULAR CONTRATAÇÃO – RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES - DANO MORAL CARACTERIZADO – PARTE AUTORA IDOSA, QUE RECEBE MODESTO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO, E TEVE REDUZIDA DE FORMA SIGNIFICATIVA SUA CAPACIDADE ECONÔMICA, AINDA QUE RELATIVAMENTE BAIXO O VALOR DE CADA DESCONTO – VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$ 5.000,00 MANTIDO - RECURSOS IMPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000288-64.2025.8.26.0515; Relator (a): Daniel Issler; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Rosana - Vara Única; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO SIMPLES E EM DOBRO. MODULAÇÃO DO TEMA 929/STJ. DANOS MORAIS IN RE IPSA. REDUÇÃO DO QUANTUM. RECURSO PRINCIPAL PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação contra sentença que declarou inexistente contrato de cartão consignado, determinou restituição em dobro dos descontos em benefício previdenciário e fixou dano moral em R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) comprovação da contratação; (ii) forma da restituição à luz do Tema 929/STJ; (iii) configuração e quantum do dano moral; (iv) termo inicial dos juros; e (v) compensação de valores. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Aplica-se o CDC às instituições financeiras (Súmula 297/STJ), sendo do banco o ônus de comprovar a contratação (art. 6º, VIII, do CDC), não cumprido. (ii) Caracteriza-se falha do serviço e responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). (iii) A restituição em dobro exige conduta contrária à boa-fé objetiva e aplica-se às cobranças posteriores a 30.03.2021, conforme modulação do EAREsp 676.608/RS; anteriores, devolução simples. (iv) O desconto indevido em verba alimentar gera dano moral in re ipsa. (v) O valor deve observar razoabilidade, justificando-se a redução para R\$ 5.000,00. (vi) Afasta-se a compensação, pois não houve comprovação de depósito ou disponibilização de valores ao consumidor. (vii) Os juros de mora fluem desde o primeiro desconto (art. 398 do CC; Súmula 54/STJ). IV. DISPOSITIVO: Recurso principal parcialmente provido. Recurso adesivo não provido. (TJSP; Apelação Cível 1013473-46.2023.8.26.0320; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2026; Data de Registro: 05/03/2026)

Dessa forma, é caso de manter a indenização por danos morais arbitrada em primeiro grau, de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), observada a Súmula 362 do STJ, e juros de mora contados da citação, mostra-se suficiente para compensar os danos suportados pela autora, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Nada a reduzir, portanto.

Ao quantum indenizatório até 29/08/2024, a atualização deve seguir os índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, aplica-se o IPCA como índice de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, juros legais nos termos previstos no art. 406, §1º do CC, alterado pela Lei nº 14.905/2024.

Recurso não provido, nesse tópico.

No mais, acompanho a proposta do voto condutor.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DAVA-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

3º Desembargador



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	12	Acórdãos Eletrônicos	RODOLFO PELLIZARI	2FBF7431
13	16	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2FC2AB57

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1015124-46.2023.8.26.0019 e o código de confirmação da tabela acima.