



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001296412

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016304-09.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante LEDA MARIA DA SILVA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados M CONCEIÇÃO CONSULTORIA ESPECIALIZADA (POR CURADOR) e BANCO SAFRA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32030

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1016304-09.2024.8.26.0037

(Tramitação Prioritária – Idoso)

APELANTE:LEDA MARIA DA SILVA FERREIRA

APELADOS:BANCO SAFRA S/A E M CONCEIÇÃO CONSULTORIA ESPECIALIZADA

COMARCA: ARARAQUARA

JUIZ “A QUO”: HUMBERTO ISAIAS GONÇALVES RIOS

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença improcedência. Insurgência da Autora. Acolhimento. Cancelamento de parcela de seguro. Empresa terceira que ludibria a Autora, a convencendo de enviar documentos e selfie para cancelamento, o qual importou, em verdade, na celebração de empréstimo consignado, com devolução dos valores a terceiro. Golpe do “troco”. Verossimilhança das alegações autorais. Autora idosa e hipossuficiente. Autora que não nega ter a intenção de celebrar negócio jurídico, tendo sido vítima de um golpe, que importou na celebração de consignado em detrimento do pretendido cancelamento. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do Artigo 186 do Código Civil e Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. Danos morais configurados. Vulnerabilidade da consumidora, idosa e aposentada. Dano in re ipsa. Indenização que vaifixadaem R\$ 7.000,00 (setemil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Devolução simples das parcelas indevidamente descontadas de seu benefício previdenciário. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto em face da r. sentença de fls.234/241, que nos Autos de “*Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais*”, julgou improcedentes os pedidos autorais, condenando a Autora no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no valor de 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade judiciária.

Inconformada, apela a Autora vencida (fls. 246/258), sustentando, em síntese, que pretendia o cancelamento do seguro que lhe foi imposto e não a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação de outro consignado, tendo sido ludibriada e convencida da devolução dos valores para o desfazimento da operação bancária.

Aponta que a contratação eletrônica não se deu por meio válido, e não houve o consentimento da Autora.

Ressai que a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça impõe a responsabilidade objetiva do Banco Réu, que cometeu ilícito que merece ser indenizado.

Requer, por fim, o provimento do Recurso e a procedência da Ação.

Recurso processado regularmente, isento de preparo e com a apresentação de contrarrazões (fls. 262/277 e 281/282).

É o breve relatório.

Trata-se de “*Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais*” proposta por “**Leda Maria da Silva Ferreira**” em face de “**BANCO SAFRAS/A**” e “**M CONCEIÇÃO CONSULTORIA ESPECIALIZADA**”.

Para tanto, alegou a Autora, em síntese, que em 31/07/2024, recebeu contato de alguém que se apresentou como representante da Parte Ré “M Conceição” a respeito do cancelamento de cobrança indevida referente a seguro, atrelado a empréstimo consignado celebrado pela Autora.

Foi informado que, para a realização do cancelamento, seria necessário acessar o link de acesso enviado, bem como encaminhar selfie, além de realizar a devolução a quantia creditada em sua conta corrente.

Ocorre que a operação não foi desfeita, e ainda foi celebrado um novo empréstimo consignado junto ao Banco Safra, com a realização de descontos em seu benefício previdenciário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por estas razões, ajuizou a Autora a Demanda, objetivando, em síntese, a declaração de inexistência dos débitos, a devolução em dobro das parcelas que foram descontadas e o recebimento de indenização pelos danos morais.

Pois bem.

Com efeito, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as normas consumeristas, ainda que por equiparação, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

“Súmula nº 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.”

Tendo isto em vista, cabível e bem aplicada a inversão do ônus probatório, prevista no Artigo 6º, “caput” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo à luz da verossimilhança das alegações da Requerente, como se verá, e de sua evidente hipossuficiência material perante o Réu.

Neste percurso, malgrado a Autora não negue ter clicado no link e enviado “selfie”, restou comprovado que pretendia o cancelamento de seguro e não a contratação de empréstimo consignado, tendo sido ludibriada pelo correspondente bancário.

Ademais, a Autora foi induzida a erro, tendo acreditado que a devolução da quantia importaria no cancelamento do referido seguro.

Desta forma, observa-se que a Instituição Financeira não tomou os devidos cuidados evitar vazamento de dados, bem como em permitir que a intermediadora promovesse a contratação sem o inequívoco consentimento exarado pela consumidora, havendo claros indícios da fraude sofrida.

Assim, patente a culpa do Banco Réu por negligência, nos termos do disposto no art. 186 do Código Civil, e de acordo com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

“Súmula nº 479: As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

É evidente a falha no dever de segurança do Banco Apelante, sendo sua responsabilidade objetiva, à luz do disposto no artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor.

E nem se diga se tratar de culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), pois, repise-se, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira.

Cabível, pois, a declaração de inexistência da contratação.

Com relação aos danos materiais, e porque a Autora devolveu a quantia emprestada, cabível a restituição dos valores descontados de seu benefício previdenciário.

A restituição deverá ocorrer na forma simples, eis que o Artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor somente pode ser aplicado mediante a demonstração de inequívoca ausência de boa-fé do Banco Requerido (*EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021*), a qual não se presume.

Neste sentido, já se manifestou o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C PEDIDO CONDENATÓRIO – (...) 3. A jurisprudência do STJ firmou-se no sentido de que a devolução em dobro dos valores cobrados somente pode ser determinada na hipótese de pagamento indevido em decorrência de comprovada má-fé, o que não ocorreu no caso, consoante afirmado pelas instâncias ordinárias. Incidência da Súmula 83/STJ. (...)” (*AgRg no AgRg no AREsp 625.561/RS, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 31/05/2021, DJe 04/06/2021*).

A quantia deverá estar acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça,

contada dodesembolso, observado também o período de vigência da Lei 14.905/24.

Adiante, no que concerne aos danos morais, restaram configurados, pois o desconto indevido no benefício previdenciário do Requerente, de natureza alimentar, coloca este em situação de vulnerabilidade, constituindo claro dano moral *in reipsa*.

Nestes termos, já decidiu esta Câmara:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e repetição de indébito. Procedência. Contrato de seguro desconhecido pelo Autor. Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da Instituição Financeira. Regularidade e legalidade da cobrança não comprovadas. Desconto indevido em benefício previdenciário. Verba alimentar. Vulnerabilidade de consumidor idoso. Dano moral 'in reipsa'. Redução do quantum indenizatório. Descabimento. Sentença mantida. Recurso improvido”. (Apelação nº 1050184-63.2020.8.26.0576, Rel. Des. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, J. 02.07.2021).

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, sabe-se que o valor da reparação do dano moral é questão controvertida, complexa e, pela sua própria essência, abstrata.

Em concreto, deve atender o escopo de sua dupla função: reparar o prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima e, punir o ofensor, para que não volte a reincidir.

Por outro lado, é necessário assegurar uma justa compensação, sem, entretanto, incorrer em enriquecimento ilícito por parte de quem a recebe, e paralelamente, determinar a ruína daquele responsável pelo seu pagamento.

Neste contexto, a monta vai fixada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), montante que está apto a compensar os transtornos sofridos pela consumidora sem lhe representar enriquecimento indevido, observando-se, ainda, a gravidade do ilícito perpetrado, tudo com base nos sempre imprescindíveis critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

A quantia deve ser devidamente corrigida pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, incidente desde o arbitramento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e acrescida de juros moratórios legais de 1%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(um por cento) ao mês, desde o evento danoso (contratação indevida) (Artigo 398 do Código Civil e Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça), observado também o período de vigência da Lei 14.905/24.

Portanto, imperiosa a reforma integral do Julgado, para se julgar parcialmente procedente a Demanda.

Ante a reversão do julgado e mínimo o decaimento do pedido autoral, tão somente no montante do dano moral, a carga sucumbencial deve ser integralmente carregada ao Réu, devendo este arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que vão fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º e 11 do Código de Processo Civil.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional.

Pelo exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao Recurso da Autora, nos termos desta Decisão.

PENNA MACHADO
Relatora