



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000196917

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021153-75.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada RENATA DIANA BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1021153-75.2024.8.26.0602

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Renata Diana Barbosa

Comarca: Sorocaba

Voto nº 9050

DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. ANULAÇÃO DE CONTRATO BANCÁRIO. RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA ORIUNDA DE FRAUDE. COAÇÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação de instituição financeira contra sentença que anulou contrato de renegociação por coação e condenou o banco a indenizar consumidora.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Verificar se o contrato de renegociação foi celebrado sob coação moral; verificar se o valor da restituição fixado na sentença é correto; verificar se os danos morais e seus encargos foram corretamente arbitrados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A consumidora, vítima de fraude bancária reconhecida judicialmente, encontrava-se em situação de vulnerabilidade financeira e emocional quando da celebração da renegociação.

Ameaças de penhora do único imóvel residencial, cobranças insistentes e pressão psicológica configuram coação moral irresistível prevista no art. 151 do Código Civil, viciando o consentimento.

A desproporção entre o débito original e o valor renegociado, com parcelas incompatíveis com a renda da autora, confirma que o negócio não foi celebrado em condições de livre negociação.

A gratuidade de justiça concedida à autora não exime a parte vencida de arcar com custas e honorários sucumbenciais, conforme o princípio da causalidade.

A conduta do banco, aproveitando-se da vulnerabilidade da consumidora e descumprindo tutela de urgência, ultrapassa o mero dissabor e justifica indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Em responsabilidade contratual, os juros de mora fluem da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, e a correção monetária dos danos morais tem como termo inicial o arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ.

Os documentos bancários juntados aos autos permitem apurar diretamente o valor efetivamente pago pela consumidora em R\$ 16.909,34, sem necessidade de liquidação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido, apenas para reduzir a

condenação por danos materiais de R\$ 24.971,80 para R\$ 16.909,34.

Tese de julgamento: 1. A coação moral exercida por instituição financeira sobre consumidora vulnerável, com ameaças de penhora de imóvel residencial e cobranças vexatórias, configura vício de consentimento que invalida o contrato de renegociação. 2. A gratuidade de justiça da parte vencedora não afasta a obrigação da parte vencida de suportar custas e honorários sucumbenciais. 3. Em ilícito contratual, os juros de mora sobre danos morais fluem da citação e a correção monetária, do arbitramento.

Dispositivos relevantes: CC, arts. 151 e 405; CPC, art. 86, parágrafo único.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 362.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por instituição financeira (fls. 542/558) para reformar a r. sentença de fls. 532/537, proferida nos autos da ação de anulação de contrato bancário cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

A consumidora ajuizou a ação narrando que, em 2 de agosto de 2022, foi vítima de golpe financeiro que resultou em transações via PIX não autorizadas, esgotando seus recursos e utilizando o limite de seu cheque especial (fls. 1/13). Em razão disso, ajuizou a ação nº 1003401-38.2023.8.26.0663, na qual buscava o reconhecimento da fraude e a inexigibilidade do débito. Alegou que, durante o trâmite daquele processo, a instituição financeira ré passou a exercer intensa pressão psicológica, com ameaças de penhora de seu único bem imóvel e cobranças vexatórias, que se estenderam à sua filha menor. Em estado de desespero, em 05 de janeiro de 2024, anuiu com um contrato de renegociação de dívida (nº 529200012605), no valor de R\$ 193.924,27, a ser pago em 48 parcelas de R\$ 6.242,95, originado do saldo devedor gerado pela fraude (fls. 114/120). Posteriormente, em 3 de abril de 2024, sobreveio sentença naquela primeira ação, que reconheceu a fraude e a responsabilidade do banco (fls. 122/126). Com base nesses fatos, pleiteou a anulação do contrato de renegociação por vício de consentimento (coação), a restituição das quatro parcelas pagas e indenização por danos morais.

A tutela de urgência foi deferida para determinar a abstenção de cobranças e a exclusão do nome da autora dos cadastros de proteção ao crédito (fl. 150), sendo posteriormente fixada multa diária em razão de seu descumprimento (fls. 459/462).

Em contestação (fls. 165/182), a instituição financeira arguiu preliminares de inépcia e impugnou o valor da causa. No mérito, defendeu a regularidade da contratação da renegociação, alegando que a consumidora compareceu à agência e anuiu com os termos, inexistindo coação. Sustentou a legalidade dos juros pactuados e a inexistência de danos morais, pugnando pela improcedência dos pedidos.

Após instrução processual, com o depoimento pessoal da autora (fls. 498/499), e apresentação de alegações finais (fls. 500/504 e 505/510), sobreveio a r. sentença de fls. 532/537, que julgou os pedidos parcialmente procedentes para: (i) declarar a nulidade do contrato de renegociação de dívida nº 529200012605, por vício de consentimento decorrente de coação; (ii) condenar o réu a restituir à autora o valor de R\$ 24.971,80, referente às parcelas pagas, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora desde a citação; e (iii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora desde a citação. Em razão da sucumbência, condenou a instituição financeira ao pagamento das custas e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformada, a instituição financeira interpôs o presente recurso de apelação (fls. 542/558). Sustenta, em suma: (i) a validade do contrato de renegociação, pois a autora anuiu com os termos livremente; (ii) a inexistência de coação, tratando-se de exercício regular de direito de cobrança; (iii) o equívoco na condenação à restituição de R\$ 24.971,80, pois a autora teria pago apenas o valor com desconto por pontualidade (R\$ 826,57 por parcela), requerendo que a apuração ocorra em liquidação de sentença; (iv) a inexistência de danos morais ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório; (v) a alteração do termo inicial dos juros de mora sobre os danos morais para a data do arbitramento; e (vi) a impossibilidade de ser condenada ao pagamento das custas processuais, uma vez que a apelada é beneficiária da justiça gratuita.

A consumidora apresentou contrarrazões (fls. 561/578), arguindo preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pugnando pela manutenção integral da sentença.

VOTO

O recurso é tempestivo, foi devidamente preparado (fls. 559/560) e preenche os demais pressupostos de admissibilidade, razão pela qual o conheço.

Rejeito a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, pois embora reiteradas teses da contestação, há impugnação específica aos fundamentos da sentença, notadamente à caracterização da coação e aos valores da condenação.

No mérito, o recurso comporta provimento parcial.

A controvérsia central reside na validade do contrato de

renegociação de dívida nº 529200012605, que a autora alega ter sido firmado sob coação. O conjunto probatório dos autos confirma a existência do vício de consentimento. A autora, profissional liberal com rendimentos modestos, já se encontrava em situação de vulnerabilidade financeira e emocional por ter sido vítima de uma fraude bancária, fato este reconhecido judicialmente no processo nº 1003401-38.2023.8.26.0663, cuja sentença transitou em julgado (fls. 513-522). Foi nesse cenário de incerteza e fragilidade, antes do desfecho daquela ação, que a instituição financeira, por meio de seus prepostos, exerceu pressão para a formalização de acordo de renegociação sobre débito cuja origem era questionada.

As ameaças de penhora do único imóvel residencial da autora, conforme relatado em seu depoimento pessoal, corroboradas pelas insistentes mensagens e ligações de cobrança (fls. 129, 131 e 142-147), configuram a coação moral irresistível prevista no art. 151 do Código Civil, que vicia a manifestação de vontade. A desproporção entre o débito original, oriundo da fraude, e o valor renegociado, somada às parcelas manifestamente incompatíveis com a renda da consumidora (fls. 23 e 26-66), demonstra que o negócio não foi celebrado em condições de livre negociação, mas sim como ato de desespero para evitar mal maior e iminente. Portanto, correta a sentença ao declarar a nulidade do contrato por vício de consentimento.

A insurgência do apelante quanto à condenação em custas processuais também não prospera. A concessão da gratuidade de justiça à parte autora a isenta do pagamento, mas não exime a parte vencida de arcar com as despesas devidas ao Estado e com os honorários de sucumbência do advogado da parte vencedora, conforme o princípio da causalidade.

A condenação à reparação por danos morais também deve ser mantida. A conduta do banco apelante, ao se aproveitar da vulnerabilidade da consumidora para impor um acordo oneroso, com ameaças de expropriação de seu único bem, e persistir em cobranças vexatórias mesmo após a concessão de tutela de urgência para que se abstinhasse de fazê-lo (fls. 407-456), ultrapassa o mero dissabor do cotidiano e atinge a dignidade da pessoa humana. A situação gerou angústia e abalo psicológico que justificam a compensação pecuniária. O valor de R\$ 10.000,00, fixado em primeiro grau, mostra-se razoável e proporcional à gravidade da conduta do ofensor e à extensão do dano, atendendo ao duplo caráter, compensatório e pedagógico, da medida.

No tocante aos juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais, o recurso da instituição financeira não comporta acolhimento. Trata-se de responsabilidade civil de natureza contratual. Em tais hipóteses, incide a regra geral do art. 405 do código civil, devendo os juros moratórios fluir a partir da citação inicial, e não do arbitramento, como pretende o apelante. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que apenas a correção monetária tem como termo inicial a data do arbitramento (Súmula 362), ao passo que os juros de mora, em casos de ilícito contratual, contam-se da citação. Mantém-se, portanto, a sentença neste ponto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso, no entanto, prospera no que se refere ao valor da restituição a título de danos materiais. A sentença condenou o banco a restituir a quantia de R\$ 24.971,80, correspondente a quatro parcelas de R\$ 6.242,95. O apelante, por sua vez, alega que a autora comprovou apenas o pagamento de R\$ 826,57. Nenhuma das partes tem razão.

A apuração do montante efetivamente desembolsado pela autora não demanda liquidação, pois os documentos juntados aos autos são suficientes para se chegar ao valor exato. A ficha de "parcelas pagas" emitida pelo próprio banco (fl. 330), somada ao comprovante de pagamento de fl. 121 e ao extrato que demonstra o débito forçado de fl. 456, comprova que o total pago pela consumidora foi de R\$ 16.909,34 (dezesseis mil, novecentos e nove reais e trinta e quatro centavos). Esse é o valor que deve ser restituído, reformando-se o julgado neste ponto específico.

Em suma, a apelação interposta pelo banco comporta provimento parcial, para o único fim de ajustar o valor da condenação por danos materiais, como indicado no parágrafo anterior. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser mantidos integralmente a cargo do réu, pois a autora decaiu de parte mínima de seu pedido, nos termos do art. 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por dar provimento parcial ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator