



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000159330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032188-32.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelada LILIAM MEIRE RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 2 de março de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº : 40610
APELAÇÃO : 1032188-32.2024.8.26.0602
COMARCA : Foro de Sorocaba – 9ª Vara Cível
APTE./APDA. : Liliam Meire Rodrigues
APDO./APTE. : Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com ressarcimento material e moral, para declarar inexigíveis contratos de empréstimo consignado firmados mediante fraude, determinar a cessação dos descontos em benefício previdenciário, condenar a instituição financeira à restituição simples das parcelas descontadas e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, bem como autorizar o levantamento de valores depositados em juízo, com fixação de honorários sucumbenciais em desfavor do réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se os contratos de empréstimo consignado impugnados são inexigíveis em razão de fraude consistente no golpe da falsa portabilidade, com responsabilização objetiva da instituição financeira; e (ii) estabelecer se é cabível a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a majoração da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhece-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor, impondo à instituição financeira o ônus de comprovar a regularidade da contratação, o que não ocorreu.

4. Verifica-se que a autora foi induzida a erro por correspondente bancário, mediante simulação de portabilidade de empréstimo, quando, na realidade, foram firmados novos contratos consignados sem quitação do débito anterior.

5. Constata-se que o acervo probatório, incluindo conversas por aplicativo de mensagens, comprovantes de transferência, histórico de consignações e boletim de ocorrência, corrobora a tese de fraude.

6. Aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira,

por se tratar de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

7. Afasta-se a possibilidade de compensação ampla de valores, pois a autora não permaneceu com os montantes creditados, tendo transferido parcela ao correspondente do réu e depositado o restante em juízo.

8. Determina-se a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, diante de cobrança contrária à boa-fé objetiva, sendo desnecessária a comprovação de má-fé, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC e entendimento firmado no EAREsp 676.608/RS.

9. Reconhece-se o dano moral indenizável em razão dos descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar, que ultrapassam o mero aborrecimento. Considera-se adequada a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e às funções compensatória e pedagógica da reparação civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso do réu não provido. Recurso da autora provido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude na contratação de empréstimo consignado realizada por correspondente bancário, caracterizada como fortuito interno.

2. A cobrança indevida decorrente de contratos inexistentes ou fraudulentos autoriza a restituição em dobro dos valores descontados, quando configurada conduta contrária à boa-fé objetiva.

3. Os descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, configuram dano moral indenizável, passível de majoração conforme as circunstâncias do caso concreto.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CC, arts. 389, parágrafo único, 406 e 927, parágrafo único; CPC, arts. 373, II, 497, 537, 85, §11º e 86, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 479;

STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021;

TJSP, Apelação Cível nº 1036006-77.2022.8.26.0564, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.10.2025;

TJSP, Apelação Cível nº 1030749-08.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 04.11.2024;

Recurso à r. sentença de fls. 318/331, proferida pela MM^a. Juíza de Direito da 9^a Vara Cível do Foro de Sorocaba, Dra. Mariana Oliveira de Melo Cavalcanti, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo consignado nº 097001927547 e nº 097001925809, firmados em nome da parte autora, e tornar definitiva a tutela de urgência de fls. 77-78, determinando à ré que cesse e se abstenha de promover quaisquer descontos correlatos no benefício previdenciário NB 175.886.987-6, bem como que proceda à imediata baixa/cancelamento das respectivas averbações e registros internos, no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de multa diária de R\$ 300,00, limitada inicialmente a R\$ 15.000,00 (art. 497 c/c art. 537, CPC); condenar a ré a restituir à parte autora, de forma simples, todas as parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário em razão dos contratos declarados inexigíveis (incluído o montante já apontado de R\$ 3.221,90, apurado até o ajuizamento), a serem liquidadas mediante meros cálculos aritméticos em cumprimento de sentença, com correção monetária (Súmula 43/STJ) e juros de mora a partir de cada desconto indevido (Súmula 54/STJ), à taxa do art. 406 do CC (SELIC), sem cumulação com outro índice de juros; condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, em favor da parte autora, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que será corrigida monetariamente a partir da publicação desta sentença (Súmula 362/STJ) e acrescida de juros de mora a partir do evento danoso (30/04/2024 para o consignado de nº 097001925809, fls. 215-217 e 02/05/2024 para o consignado de nº 097001927547, fls. 177-179), nos termos da Súmula 54/STJ; e autorizar o levantamento, pela ré, do valor depositado judicialmente pela autora (valor remanescente do crédito recebido, no total de R\$ 2.664,78; fls. 75-76), observada a compensação meramente operacional desse depósito com o que se apurar em favor da autora no item (II) supra, vedada qualquer compensação além do exato montante depositado (isto é, o depósito não constitui proveito econômico da consumidora nem lastro para compensação ampla).

Considerada a sucumbência mínima da autora, condenou a parte ré, na forma do art. 86, parágrafo único, do CPC, ao pagamento de custas e honorários advocatícios sucumbenciais consistentes em 10% sobre



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o proveito econômico obtido pela parte autora, compreendendo: (a) o valor dos débitos declarados inexigíveis, atualizado desde a inicial; (b) o montante a restituir a título de descontos indevidos (a apurar mediante meros cálculos aritméticos em cumprimento de sentença); (c) o valor da condenação por dano moral (R\$ 5.000,00), com seus consectários.

Recorrem as partes pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entendem socorrer seu posicionamento.

Recursos regularmente processados (fls. 336/341 e 342/362) e respondido pela autora (fls. 370/375).

É o relatório.

Trata-se de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c ressarcimento material e moral” que Liliam Meire Rodrigues move em desfavor de Banco Crefisa S/A.

Narra a autora que recebeu contato telefônico de correspondente bancário da requerida ofertando o cancelamento de empréstimo consignado do Banco Inbursa. Afirma que, contudo, após o envio de seus documentos pessoais o cancelamento não foi efetuado, tendo sido anotado novo contrato de empréstimo em seu benefício.

Sustenta que após o envio dos documentos, notou o crédito de valores em sua conta que não pleiteou e que, induzida a erro e com objetivo de realizar o refinanciamento oferecido, transferiu 80% da quantia depositada para o correspondente bancário do requerido. No entanto, a portabilidade não ocorreu.

Discorre sobre a legislação consumerista aplicável ao caso e a responsabilidade da ré pelos danos sofridos.

Requer a declaração de inexigibilidade dos contratos no valor total de R\$ 74.701,20, com condenação da ré a restituir em dobro os valores indevidamente cobrados e ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Deferida a justiça gratuita à autora e a tutela de urgência



pleiteada (fls. 77/78).

Em contestação (fls. 107/129), preliminarmente, o réu impugna o valor da causa e sustenta a carência da ação.

No mérito, defende, em síntese, a regularidade da contratação.

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 224/236.

A r. decisão de fls. 240/241 acolheu a impugnação ao valor da causa, retificando-o e afastou a preliminar de falta de interesse processual.

Deferida a expedição de ofício à Vivo a fim de comprovar que a autora não é titular da linha telefônica (fls. 299). Em resposta, a operadora informou que o titular da linha é terceiro estranho aos autos (fls. 304/305).

A r. sentença julgou o feito parcialmente procedente, nos termos já expostos.

Recorrem as partes.

1) Recurso do réu

Em suas razões (fls. 342/362), afirma ter restado comprovada a regularidade da contratação, vez que, tratando-se de contratação digital, as provas são a partir de registros sistêmicos.

Aduz que a parte autora autorizou os descontos referente aos contratos celebrados em sua conta bancária, bem como se comprometeu, expressamente, a manter provisão de saldo suficiente em sua conta corrente para o pagamento das parcelas.

Defende a impossibilidade de declaração de nulidade do contrato, e necessidade de afastamento ou minoração dos danos morais a que foi condenado. Subsidiariamente, pretende a compensação dos valores que foram depositados em favor da autora.

Contrarrrazões às fls. 370/375.

É a síntese do necessário.

O recurso não comporta provimento.

Na hipótese dos autos, a autora alega ter sido vítima de uma fraude de portabilidade/refinanciamento.

Sustenta que, ao aceitar uma oferta para cancelar um empréstimo anterior, ela enviou seus documentos a um correspondente bancário, mas o cancelamento não ocorreu. Em vez disso, foram contratados novos empréstimos indesejados em seu nome.

Tratam-se dos contratos de nºs 097001927547, no valor de R\$ 14.772,69, e 097001925809, no valor de R\$ 24.413,06, que geraram descontos mensais de R\$ 335,30 e R\$ 554,00, respectivamente, diretamente no benefício previdenciário da autora.

Informa que foi induzida a erro, e transferiu 80% do valor depositado ao correspondente, acreditando se tratar do procedimento de refinanciamento, que nunca foi efetivado.

Acostou aos autos a conversa pelo Whatsapp com o correspondente bancário (fls. 23/37), contrato do empréstimo efetivamente contratado, ao qual visava o refinanciamento (fls. 38/42), comprovante de transferência dos valores para o correspondente bancário (fls. 43/45), histórico de empréstimo consignado (fls. 46/49), boletim de ocorrência (fls. 50/52) e histórico de créditos (fls. 53/56).

Nesse contexto, tratando-se de relação de consumo, caberia ao réu a prova de que a autora anuiu à contratação que deu origem aos descontos impugnados, a teor do art. 373, II do CPC, o que de fato não ocorreu.

O acervo documental acostado aos autos corrobora integralmente a tese da autora.

O histórico de empréstimos consignados (fls. 48) revela que, ao contrário do que foi ofertado, não houve qualquer portabilidade de dívida,

mas sim a anotação de dois novos contratos (nº 097001927547 e nº 097001925809), sem o encerramento do vínculo anterior com o Banco Inbursa.

As conversas via WhatsApp acostadas aos autos (fls. 23/37) demonstram que a autora foi claramente induzida a erro, uma vez que a abordagem da correspondente bancária utilizou todos os elementos típicos de uma negociação legítima de portabilidade para ludibriar a consumidora.

A preposta mencionou expressamente o número de parcelas e os valores do contrato originário junto ao Banco Inbursa, apresentando projeções detalhadas de como ficaria o suposto empréstimo atualizado, além de prometer o "ressarcimento de retroativo", "valor de troco" e a emissão de um "recibo de quitação" do saldo devedor antigo.

Toda essa estrutura narrativa não corresponde a oferta de novos empréstimos, o que vicia a validade dos negócios jurídicos celebrados.

No mais, conforme bem suscitado pela requerente em sede de impugnação (fls. 227/228), a geolocalização registrada no momento da suposta contratação digital (-22.7353922, -43.5548635) aponta para a cidade de Queimados/RJ, enquanto a autora reside na cidade de Sorocaba/SP, nos termos informados na petição inicial e procuração.

Ante todo este contexto, inexistindo prova da regularidade da contratação, resta evidente o ato ilícito praticado pelo réu, em razão dos descontos indevidos no benefício previdenciário da autora.

E, assim, evidentemente, não há que se falar em exclusão de responsabilidade do réu já que se aplica ao caso a Súmula nº 479 do STJ, que assim prevê:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

E o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, como dito anteriormente, incide o art. 14, "caput", do CDC:

“Art. 14 do C.D.C. - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.” (g.n.).

Ademais, tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não restou demonstrado nos autos.

Neste sentido, o entendimento desta C. Câmara:

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Razões recursais que impugnam, suficientemente, os fundamentos de fato e de direito da sentença – Presença dos pressupostos do art. 1.010, II a IV, CPC – Recurso conhecido. AÇÃO DECLARATÓRIA DE ANULABILIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO – Empréstimos consignados – Golpe da falsa portabilidade – Ausência de prova acerca da licitude dos ajustes – Incidência da súmula 479 do STJ – Inobservância do art. 5º da Instrução Normativa nº 28 INSS/PRES – Declaração de inexigibilidade dos contratos, com devolução do valor das parcelas descontadas indevidamente, de forma simples, ausente má-fé – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1036006-77.2022.8.26.0564; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025) (g.n.)

APELAÇÃO - Ofensa ao princípio da dialeticidade - Inocorrência - Preliminar rejeitada - Relação de consumo - Golpe da falsa portabilidade - A autora foi induzida por suposta correspondente bancária do réu a contratar novo empréstimo com a referida instituição financeira, sob a promessa de quitação do mútuo antigo com instituição financeira diversa - Falha na prestação do serviço - Não observância das formalidades indispensáveis para garantir a segurança legitimamente esperada daqueles que se utilizam dos seus serviços - Inexistência de mecanismos internos eficazes tendentes à fiscalização e correta identificação de quem age - ou pode agir - em seu nome para captar clientes e ofertar empréstimos - Impugnação da autenticidade da assinatura aposta no empréstimo - Perícia grafotécnica não realizada por desinteresse do réu, que tinha o ônus de demonstrar a sua veracidade - Contrato nulo e inexigíveis os débitos decorrentes dele - Responsabilidade objetiva do banco - Teoria do risco do empreendimento - Repetição dobrada - Conduta contrária à boa-fé objetiva - Dano moral bem caracterizado - Indenização em R\$ 8.000,00, segundo padrões desta C. Câmara - Sentença reformada em parte para condenar o réu à repetição dobrada do indébito, pagar à autora o valor de R\$

8.000,00, a título de dano moral, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, desde o arbitramento, e juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação, e redimensionar o ônus de sucumbência - Recurso da autora provido e desprovido o apelo do réu, com majoração da verba honorária.

(TJSP; Apelação Cível 1030749-08.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024) (g.n.)

Nesse diapasão, não há qualquer exclusão e a responsabilidade do réu é indiscutível, permanecendo a declaração de inexigibilidade dos contratos de empréstimo impugnados e restituição de valores.

Salienta-se que inexistente saldo a ser compensado em favor do réu, visto que a autora não detém mais os valores creditados. Com efeito, a requerente transferiu parcela do montante aos prepostos da instituição financeira e procedeu ao depósito em juízo da quantia restante (fls. 75/76), cujo levantamento já foi autorizado pela r. sentença.

Recurso não provido.

Quanto aos pleitos de afastamento ou redução da indenização por danos morais, por se tratar de matéria também objeto do inconformismo da requerente, sua análise será realizada conjuntamente, nos termos a seguir delineados.

2) Recurso da autora

Em suas razões (fls. 336/341), pretende que a restituição dos valores se dê em dobro e a majoração da indenização por danos morais para o valor de R\$ 10.000,00.

O recurso comporta provimento

A princípio, deve ser determinada a devolução de valores em dobro.

O artigo 42, parágrafo único, do CDC determina que “o consumidor cobrado em quantia indevida, tem direito à repetição do indébito em dobro do que pagou em excesso.”

Dessa forma, é o caso de ser determinada a restituição em dobro de valores, independentemente da natureza do ato volitivo do fornecedor de serviços no momento da contratação.

Em outras palavras, é desnecessária a comprovação da má-fé, bastando que a conduta seja contrária à boa-fé objetiva.

Na realidade, há de se convir que impor ao consumidor a prova da existência de má-fé condição permissiva da devolução em dobro era e é algo impossível e dificultoso por ser ele a parte mais vulnerável da relação jurídica.

Dito isso, cabe ao fornecedor de serviços a comprovação de erro justificável a fim de ser afastada a forma dobrada, ônus que a ré não se desincumbiu (art. 373, II do CPC).

Ademais, a Primeira Turma do STJ já vinha decidindo nesse sentido, a seguir reproduzidos os precedentes:

“PROCESSUAL CIVIL. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. PRAZO PRESCRICIONAL. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. TARIFA DE ÁGUA E ESGOTO. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. CDC. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ. 1. A solução integral da controvérsia, com fundamento suficiente, não caracteriza ofensa ao art. 535 do CPC. 2. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.113.403/RJ, Relator Ministro Teori Albino Zavascki (DJe 15/9/2009), sujeito à sistemática do artigo 543-C do CPC, fixou o entendimento de que a ação de repetição de indébito referente às tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional geral estabelecido no Código Civil. Nos termos do CC/1916, tal prazo é de 20 anos, ou de 10 anos, conforme previsto no CC/2002. 3. O Superior Tribunal de Justiça possui firme jurisprudência no sentido de não configurar erro justificável a cobrança de tarifa de esgoto por serviço não prestado pela concessionária de serviço público (no caso dos autos, constatou-se que inexistia rede coletora de esgoto da Casan no local), razão pela qual os valores indevidamente cobrados do usuário devem ser restituídos em dobro, conforme determina o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Recurso Especial da Recurso Especial de Companhia Catarinense de Águas e Saneamento CASAN não provido. Recurso Especial da União provido.” (REsp 1571393 / SC RECURSO ESPECIAL 2015/0306066-0 Ministro HERMAN BENJAMIN, j. 23/02/2016) (g.n.).

“ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA

CONCESSIONÁRIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ. 1. "O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos" (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013). 2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento." (AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013.) E apenas a título argumentativo, a matéria foi decidida, e em boa hora, recentemente, em recurso repetitivo EAREsp nº 676.608/RS, onde por unanimidade, para efeitos do art. 1.040 CPC (recurso repetitivo), pacificou a controvérsia sobre a possibilidade da restituição na forma dobrada: EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO." (EAREsp 676608 / RS, Relator(a) Ministro OG FERNANDES, Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento: 21/10/2020, Data da Publicação: DJe 30/03/2021) (g.n.).

E apenas a título argumentativo, a matéria foi decidida, e em boa hora, recentemente, em recurso repetitivo EAREsp nº 676.608/RS, onde por unanimidade, para efeitos do art. 1.040 CPC (recurso repetitivo), pacificou a controvérsia sobre a possibilidade da restituição na forma dobrada:

“EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INTEGRAL DO RECURSO.” (EAREsp 676608 / RS, Relator(a) Ministro OG FERNANDES, Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento: 21/10/2020, Data da Publicação: DJE 30/03/2021).

Reiterando-se, a má-fé não é requisito para determinar a restituição de valores em dobro.

Nesse contexto, não sendo comprovada a regularidade dos empréstimos impugnados, deve ser determinada a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente da parte autora, conforme pretendido.

Recurso provido.

Ademais, restou caracterizada a falha na prestação do serviço por parte do réu, consistente nos descontos indevidos no benefício previdenciário da autora em decorrência dos contratos de empréstimo que não pactuou, conforme bem assentado na r. Sentença às fls. 318/331.

Nesse contexto, a responsabilidade do réu somente seria afastada se comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do artigo 14, §2º, II do CDC, o que não restou configurado nos autos.

Dessa forma, não resta dúvida na aplicação da responsabilidade objetiva do réu ao presente feito.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

Ocorre que, no presente caso, percebe-se que a situação vivenciada pela autora se enquadra, sim, nesses requisitos.

A consumidora foi submetida a uma situação que abusou de sua confiança ao simular uma operação de portabilidade para, em verdade, impor-lhe novos contratos de empréstimo que comprometeram seu benefício previdenciário, verba de natureza alimentar.

Pontua-se que, acreditando estar cumprindo o procedimento de refinanciamento que lhe fora oferecido, a requerente não hesitou em transferir grande parte do montante que lhe foi creditado diretamente aos

prepostos do banco réu e ainda procedeu ao depósito judicial da pequena monta remanescente (fls. 75/76), tão logo percebeu a irregularidade da operação.

Assim, o transtorno sofrido pela autora extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Nesse sentido o entendimento desta C. Câmara:

CONTRATO BANCÁRIO - CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC) - Sentença que julgou improcedentes os pedidos - Negativa de contratação - Instituição financeira que não fez prova da contratação nem sequer de autorização expressa para retenção de margem consignável em benefício previdenciário - Ônus probatório do qual não se desincumbiu - Art. 373, II, do CPC - Não apresentação de qualquer documento que comprovasse a contratação impugnada pela autora, nem a disponibilização de algum crédito - Declaração de inexigibilidade do contrato que se revela medida de rigor - Devida a restituição dos descontos indevidos, de forma simples, em relação às parcelas cobradas até 30/3/2021 e dobrada quanto às demais subsequentes, conforme o "decisum" do STJ, em recurso repetitivo EAREsp nº 679.608/RS - Dano moral - Caracterização - Autora privada de parte de sua aposentadoria, de modo a acarretar alteração na vida financeira e econômica - Descontos indevidos que ocorreram por longo período e, por certo, implicaram restrição de despesas básicas da demandante - Apelação provida para a) declarar a inexigibilidade do contrato nº 12807776290000000012, referente a cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC), b) determinar a devolução dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, de forma simples, em relação às parcelas cobradas até 30-03-2021 e, em dobro, quanto às demais subsequentes, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir de cada desembolso mais juros moratórios de um por cento ao mês a contar da citação, c) condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o arbitramento e com juros moratórios de um por cento ao mês a contar da citação. No mais, restam invertidos os ônus sucumbenciais, os quais deverão ser pagos pelo réu, inclusive os honorários advocatícios, alterada a base de cálculo do valor da causa para o valor da condenação atualizada.
(TJSP; Apelação Cível 1009969-79.2022.8.26.0348; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/08/2023; Data de Registro: 24/08/2023) (g.n.)

Destarte, estão presentes os requisitos para indenização

pelos danos morais.

Logo, resta examinar a adequação do valor da indenização.

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).

Considerando-se tais premissas, a indenização deve ser majorada para a quantia de R\$ 10.000,00 pretendida, quantia que se mostra adequada e razoável, eis que em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não havendo que se falar em minoração.

Tal quantia atende aos princípios do lenitivo à vítima e do desestímulo aos ofensores.

E o “quantum” não representa empobrecimento do réu e nem enriquecimento sem causa da autora, observados assim os princípios do desestímulo ao ofensor e de lenitivo à vítima.

A propósito, colacionam-se julgados desta C. Câmara que

aplicam, em casos semelhantes, o parâmetro indenizatório acima mencionado:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de dívida c/c repetição do indébito e indenização por dano moral. Empréstimos consignados não reconhecidos. Sentença de procedência parcial anulou os contratos e condenou a ré a restituir, de forma simples, os valores descontados, e a pagar R\$10.000,00 por dano moral, autorizada a compensação com o valor que permaneceu com a autora. Recurso do réu. Nulidade dos contratos e restituição de valores. Revelia. Defesa protocolada fora do prazo legal. De todo modo, ainda que ausentes os efeitos da revelia, o recurso não prosperaria. Contratação negada. Falha grave na prestação do serviço bancário. Descumprimento do dever contratual acessório de atuar conforme a boa-fé objetiva (art. 51, IV, do CDC). Indução em erro. Mensagens encartadas comprovam a falta de interesse em contratar novo empréstimo. Pretexto falso da preposta, que forçou contratação não pretendida. Estratégia dissimulada de esconder a intenção verdadeira (forçar o consumo de um produto financeiro não necessário e não desejado), com uma falsa: unificação de empréstimos, com portabilidade e redução de parcelas. Divergência entre a intenção da autora (de portabilidade do financiamento anterior – como prometido), e o que lhe foi imposto: três novos financiamentos desnecessários e não desejados. Inobservância à Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022 (Art. 5º, incisos II, III e VIII) e aos requisitos técnicos mínimos a serem adotados pelas Instituições Financeiras na contratação de empréstimos consignados e envio da documentação contratual para a Dataprev. Falta de comprovação efetiva da captura biométrica com garantia de vivacidade e de vinculação da biometria a algum documento de identificação. Correspondentes bancários de outros estados da federação (PR e MG). Banco que é responsável pelos atos praticados em seu nome (art. 5º, inc. I, da IN PRES/INSS nº 138/2022). O depósito na conta corrente da demandante, por si só, não torna válida a contratação. Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Risco da atividade explorada pelo Banco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Anulação dos contratos e restituição dos valores descontados bem determinados na sentença. Dano moral configurado. Consumidora (representante do autor) de idade propecta, hipervulnerável, que devolveu, antes do ajuizamento da ação, a maior parte dos valores creditados: fato não impugnado. Descontos de R\$687,60 que atingem os parcos recursos de benefício previdenciário, de caráter alimentar. Apesar da liminar deferida (fl. 175), com ordem de abstenção, os descontos continuaram. O total descontado, observando-se o valor das parcelas e o período, supera, e muito, a quantia creditada que permaneceu com a demandante. As dívidas (inexistentes) e os descontos sobre benefício previdenciário têm aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Indenização mantida em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Honorários advocatícios. Montante em Primeiro Grau (10% sobre o valor da condenação)

estabelecido conforme as diretrizes do art. 85, §2º, do CPC. Não cabimento da redução pretendida. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1022395-13.2024.8.26.0071; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2025; Data de Registro: 23/06/2025) (g.n.)

Apelação. Ação cominatória de obrigação de fazer c.c. pedido alternativo de declaração de nulidade contratual, e pedido de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Entidade aberta de previdência complementar (FUTURO PREVIDÊNCIA PRIVADA). Contrato de assistência financeira (mútuo com prestações consignadas em folha de pagamento) celebrado com participante de plano de pecúlio individual. Alegação, da parte autora, de que lhe foi oferecida a portabilidade de empréstimo firmado anteriormente com cooperativa de crédito (COOPEMESP), em condições mais vantajosas, no entanto, foi induzida, mediante artifícios fraudulentos, a contratar plano de previdência privada e novo mútuo com prestações mais onerosas. 1.1. Verossimilhança das alegações da demandante, pois, ordinariamente, o devedor busca melhorar, e não agravar, sua posição contratual. Inversão do ônus da prova, tendo em vista a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à espécie, nos termos da Súmula 563 do STJ. 1.2. Entidade de previdência corré que não trouxe qualquer elemento de prova para demonstrar a regularidade das tratativas pré-contratuais, o que induz à convicção de que seu correspondente financeiro participou da fraude ou, no mínimo, agiu com culpa grave, a possibilitar a livre ação dos golpistas. 1.3. A declaração da autora que confirma a operação de crédito, em ligação telefônica efetuada por preposto da entidade previdenciária, não comprova a higidez do contrato, tendo em vista sua obtenção mediante dolo do proponente. 1.4. Ademais, a celebração de um contrato de portabilidade, em fraude à lei, é a única explicação plausível para o fato de a entidade previdenciária ter quitado a dívida anterior (junto à COOPEMESP) em nome da autora, pois não há outra razão jurídica para que a mutuante liquidasse o débito da mutuária, suposto que a entidade previdenciária não poderia agir como mandatária/procuradora da autora, seja porque não há prova da outorga do mandato/procuração, seja porque a aceitação de eventual outorga desvirtuaria o objeto e fins da entidade. 1.5. E ainda que se comprovasse a efetiva vontade da mutuária em aderir às condições mais gravosas, a operação restaria invalidada por descumprir a Circular SUSEP nº 600, de 13.04.2020, que autoriza as entidades abertas de previdência complementar a conceder, aos seus participantes, assistência financeira mediante contrato de mútuo, e não a celebrar contrato de portabilidade de crédito, operação privativa de instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central do Brasil. 1.6. Pleito da autora, para obrigar a parte ré a cumprir a oferta do empréstimo em condições mais vantajosas, que não pode ser acolhido, pois implicaria a validação da portabilidade, o que não se admite, de modo que a solução que se impõe é a anulação do contrato de assistência, bem como da contratação do plano de pecúlio, celebrado unicamente para atribuir

à demandante a qualidade de participante a lhe possibilitar a concessão do crédito, com a restituição das partes ao status quo ante, condenando-se a corrê a cessar os descontos e a restituir os valores descontados, determinando-se à autora a devolução do valor utilizado para quitar o débito junto à cooperativa de crédito (COOPEMESP) e da quantia depositada em sua conta (troco). **1.7. Dano moral caracterizado, diante do engodo, lesão financeira e frustração que desbordam os meros aborrecimentos cotidianos, e que merece adequada reprimenda e reparação, razão por que fica a corrê condenada ao pagamento de indenização à autora, arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), razoável e proporcional à espécie.** 1.8. Valor da causa. Efetivo proveito econômico pretendido. Correção de ofício. 2. Sentença reformada, para se julgar o pedido parcialmente procedente, em relação à corrê FUTURO PREVIDÊNCIA PRIVADA. Recurso parcialmente provido, corrigindo-se de ofício valor da causa. (TJSP; Apelação Cível 1005504-22.2023.8.26.0597; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025) (g.n.)

Destarte, os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês, tudo até 29.08.24. A partir de 30.08.24, incidirá como índice de correção o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) e a taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Recurso provido.

Por força da sucumbência recursal (provimento e majoração), devem os honorários advocatícios de sucumbência a serem pagos pelo réu em definitivo para o total de 15% sobre o proveito econômico obtido pela autora, nos termos do artigo 85, §11º do CPC, observados os limites do §2º do mesmo artigo.

Assim e em harmonia com todo o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora.

ACHILE ALESINA

Relator