



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000215449**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1077466-10.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JENNIFER OLIVEIRA MAROPO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 13 de março de 2026.

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL: 1077466-10.2024.8.26.0100**

**RECORRENTE: JENNIFER OLIVEIRA MAROPO**

**RECORRIDO(A): ITAÚ UNIBANCO S/A**

**COMARCA DE ORIGEM: 19ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL CÍVEL DA COMARCA DE SÃO PAULO/SP**

**JUÍZA DE 1ª GRAU: DRA. RENATA BARROS SOUTO MAIOR BAIÃO**

**VOTO Nº 491**

**APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. GOLPE DA MAQUININHA. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CARTÃO DE CRÉDITO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME.**

A parte autora foi vítima de duas transações fraudulentas em cartão de crédito nos valores de R\$ 14.987,80 e R\$ 13.418,70. Contestou imediatamente as compras, bloqueou o cartão, lavrou boletim de ocorrência e buscou solução extrajudicial, mas o banco manteve as cobranças. A sentença declarou a inexigibilidade dos débitos e determinou restituição de R\$ 706,32, porém negou indenização por danos morais pela ausência de negativação. A parte autora apelou requerendo reconhecimento do dano moral indenizável e redistribuição da sucumbência. □

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

Consiste em: (i) analisar se a perda de tempo útil configura dano moral indenizável pela teoria do desvio produtivo; (ii) definir a distribuição dos ônus sucumbenciais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ. Opera-se a inversão do ônus da prova diante da hipossuficiência do consumidor. Não se configura culpa concorrente, pois a consumidora agiu com diligência ao ser cientificada das transações, negando reconhecimento, contatando o banco, bloqueando o cartão e lavrando boletim de ocorrência. As transações fraudulentas foram realizadas na modalidade crédito, conferindo à instituição financeira margem temporal para detectar e impedir operações atípicas antes da liquidação da fatura. A segunda transação foi realizada após o cancelamento do cartão e comunicação da primeira fraude, evidenciando falha na prestação dos serviços. O tempo qualifica-se como bem jurídico passível de tutela, relacionando-se ao direito fundamental à dignidade da pessoa humana. A parte autora despendeu considerável tempo e energia na resolução extrajudicial, conforme demonstram vinte páginas de conversas, e-mails, reclamação na plataforma "Reclame Aqui" e boletim de ocorrência. A teoria do desvio produtivo do consumidor aplica-se ao caso.

**IV. DISPOSITIVO E TESE.**

Recurso parcialmente provido para condenar o polo passivo ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00.

**Teses de julgamento: A teoria do desvio produtivo do consumidor aplica-se quando a consumidora despende tempo e energia consideráveis para resolver problema causado exclusivamente por falha do fornecedor, configurando violação aos deveres anexos de boa-fé objetiva e gerando dever de indenizar por danos morais, independentemente de negativação.**

**Dispositivos citados: CF/1988, art. 1º, III; CC, arts. 389, parágrafo único, 405 e 406; CDC, arts. 3º, § 2º, 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 85, 86, parágrafo único, e 1.026, § 2º.**

**Jurisprudência citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 326; STJ, Súmula 362; STJ, Tema 1.368; TJSP, Apelação Cível 1115105-96.2023.8.26.0100, Rel. Thomaz Carvalhaes Ferreira, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII, j. 30/01/2026; TJSP, Apelação Cível 1000393-98.2025.8.26.0205, Rel. Mônica Soares Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII, j. 15/12/2025.**

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

O juízo de origem consignou que a parte autora, em 16.11.2023, ao realizar a compra de frutas no valor de R\$ 12,00 por meio de cartão, foi surpreendida com duas transações fraudulentas em seu cartão de crédito nos valores de R\$ 14.987,80 e R\$ 13.418,70, parceladas em 10 vezes cada, as quais não reconhecia. Destacou que a autora prontamente contestou as compras, bloqueou o cartão, lavrou boletim de ocorrência e tentou solução extrajudicial, mas o banco manteve as cobranças. Para evitar negativação, a autora pagou os valores mínimos das faturas.

A decisão reconheceu: (i) a autora se desincumbiu de seu ônus probatório, comprovando por meio das faturas, conversas em chat, histórico bancário e boletim de ocorrência que as compras destoavam de seu perfil de consumo; (ii) o banco réu apresentou contestação genérica, sem comprovar a exigibilidade das cobranças; (iii) quanto aos danos materiais, determinou a restituição de R\$ 706,32 pagos indevidamente pela autora; (iv) quanto à indenização por danos morais, julgou-a improcedente ao fundamento de ausência de negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito, o que seria necessário para atingir os direitos de personalidade.

Ao final, deferiu a tutela de urgência para suspender e excluir as cobranças fraudulentas. Em razão da parcial sucumbência, fixou honorários recíprocos em 10% do valor da causa para cada parte.

Sustenta a parte recorrente, em síntese: (i) a sentença incorreu em equívoco ao não arbitrar indenização por danos morais, pois a conduta negligente do banco em não impedir as transações fraudulentas e manter as cobranças indevidas causou-lhe angústia, estresse e desgaste emocional e financeiro que extrapolam o mero aborrecimento; (ii) o motivo de não ter seu nome negativado foi sua própria diligência ao pagar os valores mínimos das faturas, e não atitude positiva do banco; (iii) a fraude bancária configura dano moral *in re ipsa*, que independe de comprovação; (iv) aplicável ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor, pois despendeu tempo e energia tentando resolver problema que não deu causa, conforme demonstram as 20 páginas de conversas com o banco, reclamação no Reclame Aqui e e-mails trocados; (v) o sistema do banco permitiu que criminosos realizassem transações muito acima do limite disponível, sem senha e fora do perfil da cliente, inclusive uma segunda transação após o cancelamento do cartão; (vi) quanto à sucumbência, obteve êxito nos pedidos principais (declaração de inexigibilidade e restituição de valores), decaindo apenas quanto aos danos morais, devendo o apelado ser integralmente condenado ao pagamento das custas e honorários, nos termos do art. 86, parágrafo único, do CPC. Requer a reforma da sentença para reconhecimento do dano moral com fixação de indenização compensatória e reforma da sucumbência para que recaia exclusivamente sobre o polo apelado.

Foram apresentadas contrarrazões pela parte recorrida, requerendo o desprovimento do recurso com base nos seguintes fundamentos: (i) o pedido de indenização por danos morais é manifestamente improcedente, pois não houve falha no sistema de controle do banco nem descumprimento de obrigação legal, sendo a responsabilidade pelo evento atribuível à própria apelante que não teve o devido cuidado na guarda do cartão; (ii) não restaram demonstrados os

elementos essenciais para configuração do dano moral, inexistindo prova de lesão à honra, imagem ou dignidade; (iii) não houve negativação indevida nos órgãos de proteção ao crédito, sendo esta a verdadeira causa de dano moral em casos como o presente; (iv) a responsabilidade civil por danos morais exige fatos concretos que evidenciem abalo psicológico, sendo insuficiente a simples alegação de abalos; (v) a apelante voluntariamente efetuou o pagamento sem se atentar aos valores digitados, deixando de requerer comprovante ou verificar o extrato imediatamente, descumprindo o dever de guarda do cartão e senha; (vi) os fatos permaneceram exclusivamente na esfera patrimonial; (vii) subsidiariamente, caso acolhida a pretensão, o valor pleiteado deve respeitar o princípio da razoabilidade; (viii) quanto aos honorários, não há que se falar em responsabilização integral do apelado, pois a apelante não sucumbiu em parte mínima dos pedidos. Requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença em sua integralidade.

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação.

O recurso comporta parcial acolhimento.

A controvérsia diz respeito ao reconhecimento de danos morais indenizáveis decorrentes de transações fraudulentas realizadas em cartão de crédito da parte apelante, bem como à fixação dos ônus sucumbenciais, tendo a r. sentença declarado a inexigibilidade dos débitos e determinado a restituição dos valores pagos, porém indeferido o pedido de pagamento de indenização por danos morais ao fundamento de ausência de negativação do nome da autora junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, CDC):

*“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).*

Esta Turma tem reconhecido reiteradamente a culpa concorrente do consumidor nas hipóteses de fraudes bancárias em que este, por imprudência ou negligência, ainda que ludibriado por golpistas, contribui decisivamente para a consumação da fraude, a exemplo dos conhecidos “golpe da falsa central” e “golpe do falso parente”.

Não obstante o entendimento consolidado, o caso em análise apresenta peculiaridades fáticas que o distinguem substancialmente dos precedentes mencionados, justificando tratamento excepcional e conclusão diversa.

**A autora agiu com notável diligência e presteza ao ser cientificada das transações fraudulentas,** respondendo imediatamente às mensagens do banco réu negando o reconhecimento das compras, contatando a instituição financeira por telefone para informar o ocorrido e requerer o bloqueio do cartão, além de ter lavrado boletim de ocorrência narrando os fatos (págs. 35/36, 220).

Tal conduta revela que a consumidora não contribuiu para a efetivação das transações fraudulentas por negligência, desídia ou falta de zelo na guarda de seus dados bancários, diferentemente do que ocorre nos casos típicos de golpe.

**As transações fraudulentas foram realizadas na modalidade crédito** e não débito, circunstância que confere à instituição financeira maior margem temporal e operacional para detectar e impedir operações atípicas antes de sua efetiva concretização. Diversamente das operações de débito, que implicam movimentação instantânea de valores da conta corrente, as compras parceladas no cartão de crédito não geram desembolso imediato, permitindo ao banco apelado, antes da liquidação da fatura, verificar a regularidade das transações, suspender cobranças indevidas e proceder ao cancelamento das operações fraudulentas contestadas tempestivamente pela consumidora.

As duas compras fraudulentas, nos valores de R\$ 14.987,80 e R\$ 13.418,70, ambas parceladas em 10 (dez) vezes, foram contestadas pela apelante imediatamente após sua realização. Não obstante a pronta comunicação da fraude, o banco apelado manteve as cobranças, demonstrando manifesta inércia e descaso com a situação narrada pela consumidora, obrigando-a a arcar com os valores mínimos das faturas para evitar a negativação de seu nome.

**A segunda transação fraudulenta, inclusive, foi realizada após o cancelamento do cartão pela autora e a comunicação ao banco sobre a primeira fraude** (pág. 257), evidenciando inequívoca falha na prestação dos serviços pela instituição financeira, que não adotou as cautelas necessárias para impedir a continuidade do golpe.

Isto posto, passa-se à análise do pedido de indenização por danos morais.

Pretende o polo ativo a reparação por dano moral ocasionado pela perda de tempo útil na tentativa de solução extrajudicial e amigável da lide, tese que passou a ser adotada pelos tribunais como “desvio produtivo”.

Precursor do estudo do tema no Brasil, o jurista Marcos Dessaune descreve, no artigo "Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: um panorama" (disponível em [edição da revista \*Direito em Movimento\*](#), da Escola da Magistratura do Rio de Janeiro), que o desvio produtivo é o evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado em razão de falha em produto ou serviço, gasta o seu tempo de vida – um tipo de recurso produtivo – e se desvia de suas atividades cotidianas para resolver determinado problema. Segundo o doutrinador, a atitude do fornecedor ao se esquivar de sua responsabilidade pelo problema, causando diretamente o desvio produtivo do consumidor, é que gera a relação de causalidade existente entre a prática abusiva e o dano gerado pela perda do tempo útil.

Conforme noticiado pelo E. STJ: ***“No mundo contemporâneo, marcado pelas rotinas agitadas e pelos compromissos urgentes, pensar em tempo significa muito mais lidar com a sua escassez do que com a sua abundância. Se tomado como um tipo de recurso, o tempo é caro e finito; se concebido como uma espécie de direito, o tempo é componente do próprio direito à vida, já que é nele que concretizamos a nossa cada vez mais atarefada existência. Se é questão de direito, o tempo também é questão de justiça.”***<sup>1</sup>

O cumprimento adequado das obrigações assumidas entre as partes não se encerra com a pactuação do contrato, vigorando na fase contratual e pós-contratual, incluindo os deveres laterais de lealdade e cooperação decorrentes da boa-fé objetiva, implicando a violação destes no inadimplemento positivo da avença, passível de responsabilização. Neste sentido o entendimento das Jornadas de Direito Civil:

***Enunciado 24: Art. 422: Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa.***

<sup>1</sup> <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>

O tempo, nas suas modalidades vital, existencial ou produtivo, relaciona-se intimamente ao direito fundamental à vida, à dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF/88) e qualifica-se como bem jurídico passível de tutela, de modo que seu desperdício ocasionado pela reiterada submissão do(a) consumidor(a) às tratativas inúteis, demoradas e infrutíferas junto aos fornecedores para a solução de simples problemas relativos à prestação de serviços ou aquisição de produtos, implica em violação ao dever de cooperação e informação da boa-fé imposto na fase pós-contratual, retirando da parte ofendida tempo vital que poderia ser destinado à atividades pessoais de relevo, como trabalho, família e convívio social.

Como reflexo, há também perda de tempo do Poder Judiciário, destinado à solução de iterativas falhas de atendimento causadas por omissão voluntária e péssima resolução de problemas dispensadas pelos fornecedores, levando ao crescente número de demandas repetitivas, difundidas na sociedade de consumo, envolvendo litígios de baixa complexidade que poderiam perfeitamente ser solucionados mediante adequado atendimento às solicitações feitas ao fornecedor.

Restou demonstrado que a parte autora despendeu considerável tempo e energia na tentativa de resolução extrajudicial do problema, conforme evidenciam as vinte páginas de conversas com o banco via chat (págs. 43/63), os e-mails trocados (págs. 103/110), a reclamação registrada na plataforma "Reclame Aqui" (pág. 259), o boletim de ocorrência lavrado (págs. 35/36), além da propositura desta ação e todo trâmite processual.

Todo esse desgaste, angústia e perda de tempo útil decorreram exclusivamente da falha na prestação dos serviços pelo banco apelado, que se recusou a cancelar as transações fraudulentas tempestivamente contestadas pela consumidora, mantendo cobranças manifestamente indevidas e obrigando-a a buscar a tutela jurisdicional.

O polo ativo teve prejuízo decorrente do desvio produtivo ensejado pelo polo passivo, entendendo-se razoável a estimativa correspondente a R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) como suficiente aos fins colimados, sem reciprocidade sucumbencial (Súmula 326, STJ).

Neste sentido:

**APELAÇÕES. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDORA. AÇÃO DE COBRANÇA. RECONVENÇÃO. JULGAMENTO DE IMPROCEDÊNCIA. ACORDO EXTRAJUDICIAL REALIZADO APÓS O AJUIZAMENTO E ANTES DA CITAÇÃO. NOVAÇÃO. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. TEMA 622/STJ. REFORMA PARCIAL. RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO. PROVIMENTO PARCIAL DO APELO DA RÉ. I. CASO EM EXAME.** *A ação de cobrança e a reconvenção foram julgadas improcedentes. As partes celebraram um instrumento particular de confissão e reestruturação de dívida, que foi quitado integralmente. A sentença condenou ambas as partes ao pagamento de honorários advocatícios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em: (i) verificar se a sentença carece de fundamentação adequada, o que poderia acarretar sua nulidade; (ii) avaliar a possibilidade de aplicação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 940 do Código Civil para determinar a repetição do indébito em dobro; (iii) deliberar sobre eventual reparação por danos morais; (iv) analisar a necessidade de redistribuição dos honorários sucumbenciais em razão da alegada sucumbência mínima. III. RAZÕES DE DECIDIR.* *A sentença foi devidamente fundamentada, abordando todas as questões levantadas pelas partes, não padecendo do vício de nulidade. A cobrança indevida foi considerada um engano justificável, sem evidência de má-fé por parte do credor, o que impede a aplicação das sanções previstas no artigo 42 do CDC e no artigo 940 do Código Civil. Não houve comprovação de dano moral; não se verificou repercussão negativa significativa, sem abalo de crédito. Houve perda de tempo útil por parte da ex-devedora, que necessitou contratar advogado para defesa em juízo, mesmo após a quitação do acordo, ante a inércia do credor em denunciar a transação ocorrida, impondo-se a incidência da teoria do desvio produtivo e respectiva compensação. IV. DISPOSITIVO E TESES.* *Recurso do polo ativo desprovido e acolhido em parte o apelo do polo passivo.*

**Teses de julgamento: 1. A existência de engano justificável e inexistência de má-fé na cobrança impedem a repetição do indébito em dobro, conforme previsto nos artigos 42 do CDC e 940 do Código Civil. 2. A configuração de dano moral requer prova da repercussão externa significativa, o que não foi demonstrado. 3. Incidência da teoria do desvio produtivo, com a respectiva indenização correspondente à perda de tempo. *Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, Terceira Turma, j. 9/10/2023, DJe 16/10/2023; STJ, EDcl no AgInt no AREsp n. 2.393.261/BA, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 9/9/2024, DJe 12/9/2024; TJSP, Apelação Cível 1023257-26.2017.8.26.0007, Rel. Olavo Paula Leite Rocha, 5ª Câmara de Direito Privado, j. 28/07/2025; TJSP, Apelação Cível 1001440-49.2022.8.26.0032, Rel. João Camillo de Almeida Prado Costa, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 19/11/2025; TJSP, Apelação Cível 1027129-05.2024.8.26.0007, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 08/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1002797-10.2020.8.26.0008, Rel. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 26/08/2025. (TJSP; Apelação Cível 1115105-96.2023.8.26.0100; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 30/01/2026)***

**APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PEDIDO DE PORTABILIDADE DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RECUSA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: *Apelações interpostas por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. A autora requereu a majoração da indenização por danos morais e dos honorários advocatícios. O réu, por sua vez, pleiteou a reforma integral da sentença, alegando ausência de ato ilícito, inexistência de dano moral e ausência de interesse de agir, sustentando que não houve requerimento administrativo perante o INSS.* II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO – 1. Consiste em saber se houve recusa réu à portabilidade do benefício previdenciário;****

**2. Solicitação regular pela autora; 3. Falha na prestação de serviço e ato ilícito passível de indenização por danos morais. 4. Adequação do valor fixado a título de reparação e dos honorários advocatícios arbitrados. III. RAZÕES DE DECIDIR – A autora comprovou a solicitação formal de portabilidade perante a instituição destinatária (Banco Bradesco) – A alegação do réu de ausência de requerimento ao INSS não se sustenta diante da regulamentação do Banco Central do Brasil sobre comunicação entre as instituições financeiras – A recusa injustificada do réu configura falha na prestação de serviço e ato ilícito, nos termos dos Arts. 186 e 927 do CC – Dano moral caracterizado - Privação do recebimento de verba alimentar com maior comodidade, gerando angústia e frustração – Desvio produtivo – Necessidade de mobilização de tempo, energia e recursos para solucionar problema causado pelo fornecedor - Necessidade de reparação – Valor fixado em R\$ 3.000,00 mostra-se adequado, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação – Valor melhor adequado diante da complexidade da causa e do trabalho desenvolvido corresponde a 15% do valor da condenação – Inexistente justa causa para majoração com base no valor da causa. IV. Dispositivo e tese – Recurso da autora parcialmente provido para majorar os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação. Recurso do réu desprovido. Teses de julgamento: 1. A recusa injustificada de instituição financeira em efetivar portabilidade de benefício previdenciário, devidamente solicitada, configura falha na prestação de serviço e ato ilícito. 2. Ausente comprovação da existência de cláusula contratual expressa instituidora da manutenção de conta salário como garantia do empréstimo concedido. 3. O dano moral decorrente da privação do recebimento de verba alimentar com comodidade é presumido, sendo desnecessária a prova do prejuízo. 4. A majoração dos honorários advocatícios é cabível quando o percentual inicialmente fixado se mostra desproporcional ao trabalho desenvolvido e à complexidade da causa. Legislação Citada: CC, arts. 186 e 927; CDC, art. 14; CPC, art. 85, §2º; Resolução CMN nº 5.058/2022. Jurisprudência relevante citada: TJSP - AC: 1003203-40 .2019.8.26.0566, Rel. Denise Andréa Martins Retamero, 24ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/06/2020. (TJSP; Apelação Cível 1000393-98.2025.8.26.0205; Rel. Mônica Soares Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Getulina - Vara Única; Data do Julgamento: 15/12/2025).**

Ante o exposto, preservada a convicção julgadora, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para condenar o polo passivo ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) ao polo ativo, com juros legais moratórios da citação (art. 405, CC) e correção monetária deste arbitramento (Súmula 362/STJ), cuidando-se de ilícito contratual, mantendo-se o julgado no restante.

Conforme previsto no **Tema 1.368/STJ**, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora, até 29/08/2024. Após, com a vigência da **Lei nº 14.905/2024**, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (artigos 389, parágrafo único e 406, ambos do Código Civil).

Diante do acolhimento do pedido de indenização por danos morais, objeto do recurso de apelação, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Arcará o polo passivo com a integralidade do pagamento das custas e despesas processuais.

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, fixo-os em 15% (quinze por cento) do valor, total e corrigido, da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

Relator