



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295890

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1003127-92.2023.8.26.0366, da Comarca de Mongaguá, em que é apelante/apelado BANCO BMG S/A, é apelada/apelante GIVANDETE FERNANDES DOS SANTOS DESTRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso da autora e deram provimento ao recurso do réu. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

RENATO RANGEL DESINANO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40.147

Apelação Cível nº 1003127-92.2023.8.26.0366

Comarca: Mongaguá - 2ª Vara

Apelante/Apelado: Banco Bmg S/A

Apelado/Apelante: Givandete Fernandes dos Santos Destro

Juiz(a) de 1ª Inst.: Matheus Amstalden Valarini

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – Contrato bancário – Cartão de crédito consignado – Autora que nega contratação com o banco réu – Sentença que declarou a inexigibilidade do contrato e condenou o réu ao ressarcimento, de forma dobrada, dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora – Insurgência de ambas as partes – Réu que pugna pela restituição simples dos valores – Cabimento – Ausência de má-fé da instituição financeira, que disponibilizou em favor da autora o crédito relativo ao contrato impugnado – Autora que requer a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral – Descabimento – Dano moral não configurado – Ausência de prova de que os descontos mensais efetivamente comprometeram a subsistência da autora – Ajuizamento da demanda mais de 40 meses após o início dos descontos – Circunstâncias dos autos que denotam a ocorrência de mero dissabor – Ausência de demonstração de que a autora tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO E RECURSO DO RÉU PROVIDO.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra sentença, cujo relatório se adota, que, em “*ação declaratória de inexistência de contrato com repetição de indébito e indenização por danos morais*”¹, ajuizada por GIVANDETE FERNANDES DOS SANTOS DESTRO contra BANCO BMG S/A, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados

¹ Valor da causa: R\$13.731,48 (ação ajuizada em 03/10/2023)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela autora, para “1) *declarar a nulidade do contrato referido na inicial, que ensejou a emissão de cartão e a realização de empréstimos mediante saques, exonerando a autora de todas as obrigações decorrentes; 2) condenar o requerido a restituir em dobro as quantias descontadas do benefício da requerente a partir dos negócios, atualizadas monetariamente pelo INPC desde os desembolsos e acrescidas de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, admitida a compensação com as quantias creditadas a ela*” (fls. 309/311).

Recorre o réu. Afirma que o valor contratado foi disponibilizado na conta da autora, a qual não realizou a imediata restituição. Sustenta que, nesse contexto, inexistente má-fé do banco réu a justificar a restituição em dobro dos descontos, nos termos do art. 42 do CDC. Requer o provimento do recurso “*para determinar que a restituição dos valores seja de forma simples*” (fl. 319).

Recorre também a autora. Assevera que a conduta do banco réu representa flagrante abuso, uma vez que a autora foi vítima de fraude, viabilizada pela segurança falha do banco, que culminou na contratação de empréstimo em seu nome, sem a sua autorização. Aduz que, em razão da negligência da instituição financeira, suportou descontos indevidos em seu benefício previdenciário. Afirma ser “*uma consumidora idosa, hipossuficiente e vulnerável*” e que “*foi vítima de um esquema fraudulento facilitado pela instituição financeira*” (fl. 328). Argumenta fazer jus à indenização pleiteada na inicial, pelos danos morais sofridos, fixada em R\$ 10.000,00.

Recursos recebidos e contrariados (fls. 334/338 e 339/345).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

A autora narrou, na petição inicial, que recebe proventos de aposentadoria pagos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Argumentou que, no entanto, constatou descontos em seu benefício a título de Reserva de Margem Consignável (RMC), os quais incidiam em sua folha desde março/2020. Negou ter autorizado a celebração do contrato relativo a esses descontos. Afirmou que foi vítima de fraude viabilizada por falha de segurança da instituição financeira.

Nesse contexto, ajuizou a presente demanda, pleiteando a declaração de inexigibilidade do contrato de cartão de crédito consignado celebrado com o banco réu, bem como a condenação do réu ao ressarcimento, em dobro, das prestações descontadas de seu benefício previdenciário. Requereu, ainda, a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral.

O D. Juízo *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora, nos seguintes termos (fls. 309/312):

"Deve ser acolhida em parte a pretensão deduzida na ação.

Está demonstrado que a requerente não celebrou com o réu negócio jurídico que ensejasse a cobrança impugnada. Com efeito, depreende-se dos autos que foi formalizado irregularmente, em nome da autora, contrato de fornecimento de cartão de crédito (fls. 225-230), com o qual se efetivaram saques que ocasionaram a retenção de parcela dos proventos dela, para quitação dos débitos respectivos. Ora, a consumidora declarou não ter firmado pacto e sua negativa não foi desconstituída pelo requerido.

Ele não demonstrou que a demandante efetuou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o empréstimo e se valeu de tarjeta disponibilizada. Os impressos exibidos não retratam a adesão da requerente a proposta feita pelo banco. Não há prova de que ela promoveu a realização da avença por meio eletrônico. Ao contrário, o instrumento negocial traz como domicílio da contratante endereço diverso (fl. 225) daquele em que a autora reside (fl. 17). Ademais, a fotografia tirada por ocasião da prática do ato (fl. 232) expõe uma pessoa diferente da requerente (fls. 233 e 305).

Destarte, prevalece a conclusão de que a consumidora não efetivou o ajuste. Ressalto que, diante da negativa dela, incumbia ao demandado fornecer elementos que retratassem a disponibilização de bens a partir de negócios legítimos. Afinal, não pode a autora ser compelida a demonstrar que um evento não ocorreu. Ou seja, o ônus da prova recaía sobre o réu. Ele possui meios de evidenciar o fato (art. 373, § 1º do CPC), sem contar a inversão prevista em lei para o caso (art. 6º, inc. VII do CDC).

Ora, não se pode atribuir à requerente o encargo de aportar tais subsídios. Ela não dispõe de instrumentos para tanto. O requerido é que estava habilitado a juntar impressos que respaldassem seu relato, indicando a execução de operações pela consumidora. Mas ele não o fez com a resposta, nem posteriormente. Como dito, os impressos acostados não geram a convicção de que a autora tomou crédito. A transferência de quantias para conta dela (fls. 234-235) não demonstra isso.

Não há prova cabal de que a demandante pediu a tarjeta e fez retiradas com ela. Aliás, a versão da consumidora é verossímil. Ela fez reclamações extrajudiciais, declarando que não realizou as transações (fls. 110-119), e veio ao foro em busca da desconstituição delas. Logo, prevalece a alegação da autora, que é crível e não foi desmentida no feito.

Nesse quadro, mostra-se legítima a reclamação aqui feita. Subsiste o entendimento de que não se estabeleceu vínculo negocial entre a demandante e o réu. Materializaram-se indevidamente negócios em desfavor dela. Houve fraude. Alguém se serviu dos dados da requerente para contratar a emissão de cartão e o empréstimo, com o indesejado creditamento de quantias em conta. Por consequência, deve-se reconhecer a nulidade dos atos.

O requerido participou da operação ilegal, não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

podendo isentar-se de responsabilidade, ainda que tenha sido vítima de ação de falsários. Afinal, a conduta criminosa de terceiros não afasta o dever da empresa de indenizar o consumidor lesado. A respeito, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça anuncia: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, há que se prover a postulação inicial para pronunciar a invalidade do negócio e ordenar a reparação de prejuízos. Ou seja, a consumidora não tem de solver as parcelas reclamadas pelo banco. Fica ela, consequentemente, exonerada dos débitos, assegurado o direito de reaver o que já adimpliu.

A devolução deve ser feita em dobro. Realmente, a situação amolda-se ao preceito do art. 42, par. único, do CDC, já que foram exigidas da autora somas derivadas de pacto que ela não entabulou. Houve cobrança abusiva, que não é inescusável. Não há justificativa para conduta do requerido. Seu procedimento ilegal importou no injustificado adimplemento de somas não devidas pela demandante. Dessa forma, impõe-se a devolução do dobro das cifras, que devem sofrer o desconto da quantia recebida indevidamente por ela em 2020 (fls. 234-235).

De outro lado, não prospera o pleito indenizatório, já que não houve lesão anímica. Com efeito, o ato ilegal não violou direitos da personalidade da requerente, nem ocasionou transtornos significativos que denotem quebra do bem-estar, ensejando compensação financeira. Houve confecção imprópria de cartão e créditos irregulares em conta, com subsequentes descontos junto ao benefício da autora, sem maiores complicações. Ela apenas recebeu dinheiro não solicitado e iniciaram-se débitos no valor de seus proventos, obrigando-a a aforar a ação para inibir a cobrança.

Isso não provocou perturbação psíquica, nem ocasionou problemas reais à idosa, que teve apenas prejuízo material, ora reparado. Os eventos havidos não são capazes de gerar consternação ou sério desassossego. Assim, o ilícito não causou afronta a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atributos humanos fundamentais da demandante. Mesmo que o fato tenha causado algum incômodo, não está retratada ofensa ao patrimônio moral da consumidora. Ela não experimentou sensações relevantes que afetassem seu ânimo. A cobrança não teve real repercussão, a ponto de justificar a compensação material.

Em resumo, o ilícito não teve consequências nocivas para a requerente. O episódio não envolve sofrimento ou grave importunação, com reflexo sobre sua paz interior. Sua dignidade não foi afetada. Em suma, não se caracterizou prejuízo imaterial no caso. (grifo nosso)

Contra esta sentença se insurgem ambas as partes.

Inexiste controvérsia recursal em relação à nulidade do contrato, uma vez que o réu não se insurgiu nesse aspecto.

Com efeito, o réu apenas requer que a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora seja feita de forma simples, e não em dobro, tal como determinado na r. sentença. Por sua vez, a autora requer que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais, pleito rejeitado pelo D. Juízo *a quo*.

A pretensão do réu merece acolhida, respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*.

Com efeito, o ressarcimento, em dobro, dos valores indevidamente cobrados do consumidor – previsto no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – pressupõe, além do pagamento em excesso, a má-fé do fornecedor.

Nesse sentido, confira-se o firme entendimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO EM DOBRO. MÁ-FÉ. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL. VALOR. RAZOÁVEL.

*1. **A devolução em dobro de valores pagos pelo consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e a má-fé do credor. Precedentes.***

2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça admite, excepcionalmente, em recurso especial, o reexame do valor fixado a título de danos morais, quando ínfimo ou exagerado. Hipótese, todavia, em que a verba indenizatória, consideradas as circunstâncias de fato da causa, foi estabelecida pela instância ordinária em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

3. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt no REsp n. 1.951.717/RJ, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, DJe de 12/5/2022, grifo nosso)

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. SFH. CDC. APLICAÇÃO. IMPERTINÊNCIA. REPETIÇÃO EM DOBRO. MÁ-FÉ. NÃO OCORRÊNCIA. TABELA PRICE, SEGURO, PRESTAÇÕES E SALDO DEVEDOR. SÚMULA N. 7/STJ. IMPUGNAÇÃO GENÉRICA. PES E CES. FUNDAMENTO INATACADO. DECISÃO MANTIDA.

1. Conforme a jurisprudência do STJ, não basta o reconhecimento de que o contrato está submetido ao CDC para ter por abusivas as cláusulas pactuadas. A incidência da legislação consumerista não altera o desfecho conferido ao caso.

*2. **A devolução em dobro dos valores pagos pelo consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e a má-fé do credor, consoante o entendimento desta Corte. Na presente causa, não ficou evidenciada a má-fé.***

(...)." (AgInt no REsp 1502471/RS, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgado em 29/10/2019, DJe 05/11/2019, grifo nosso)

Na hipótese, apesar da inequívoca falha na prestação do serviço bancário pelo réu, não há nos autos elementos que permitam concluir que a instituição financeira agiu de má-fé.

Realmente, não é compatível com a suposta conduta desleal do réu a liberação do crédito em favor da consumidora (fls. 234/235).

Portanto, o ressarcimento dos valores descontados do benefício previdenciário da autora deverá ser feito de forma simples.

Registre-se ser permitida a compensação dos valores descontados do benefício previdenciário da autora com o crédito disponibilizado à requerente.

Superada essa questão, a pretensão da autora não merece acolhida.

A respeito do dano moral, confira-se lição da mais abalizada doutrina:

"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 os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil. 7ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 80)

Na hipótese, conquanto a autora tenha sido vítima de fraude que culminou com a celebração de contrato de cartão de crédito consignado vinculado ao seu benefício previdenciário, verifica-se que o desconto mensal da parcela sobre o benefício previdenciário era de R\$ 37,21.

Não se denota, assim, que tal importância tenha causado significativo impacto ao sustento ou dignidade da autora, sobretudo à mingua de provas concretas nesse sentido.

Ademais, cumpre destacar que a autora ajuizou a demanda mais de 40 (quarenta) meses após o início dos descontos, circunstância que evidencia a ausência de comprometimento significativo de sua subsistência.

Nesse contexto, conclui-se que a situação experimentada pela autora não transcendeu o mero aborrecimento, razão pela qual a indenização pleiteada é indevida.

Por fim, não há que se falar em afastamento do ônus sucumbencial imposto à autora, visto que decaiu em parcela significativa dos pedidos formulados na inicial, incorrendo em hipótese de sucumbência recíproca (art. 86 do CPC).

Em suma, a r. sentença deve ser reformada tão somente para determinar que a restituição dos valores à autora seja feita de forma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simples.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso da autora e dou provimento ao recurso do réu, nos termos da fundamentação. Em razão da sucumbência, tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela autora aos patronos da parte adversa, pelo trabalho adicional realizado em segundo grau, para 12% do pleito indenizatório rejeitado.

Renato Rangel Desinano
Relator