



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304023

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009783-64.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelada MARIA JOSÉ DE VASCONCELOS ROSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL. CONTRATOS. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA AUTORA EM RAZÃO DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais. A autora alega ter recebido ligação de representante do banco informando sobre um crédito a receber, que posteriormente se revelou ser um empréstimo relativo a saque complementar em decorrência de cartão de crédito consignado.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a validade do contrato e a responsabilidade do banco por eventuais danos causados à autora.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, impondo ao banco o ônus de comprovar a legitimidade do pacto. As provas apresentadas pelo requerido não demonstram a regular contratação.

4. A sentença comporta reforma parcial quanto à forma de restituição dos valores, que deve ser feita de maneira simples e não em dobro, devido à presunção de regularidade na contratação.

IV. Dispositivo e Tese

5. Parcial provimento do recurso do Banco réu, determinando que a devolução das quantias descontadas seja feita de forma simples. Tese de julgamento: 1. A restituição dos valores descontados indevidamente deve ser feita de forma simples. 2. A indenização por danos morais é devida devido aos transtornos causados à autora.

Legislação Citada:

CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, 14, 42, parágrafo único, 46; CPC, arts. 373, II, 487, I, 523, §1º, 86; CC, art. 406.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, EAREsp nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020.

VOTO nº 33214

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por

danos materiais e morais proposta por *Maria José de Vasconcelos Rosa* em face de *Banco Bmg S/A*. Alega, em síntese, *que recebeu ligação de representante do banco dizendo que tinha um crédito a receber. Posteriormente, constatou que se tratava de mais um empréstimo no cartão de crédito consignado (fls. 384).*

Sobreveio sentença a fls. 384/386, cujo relatório se adota, julgando *PROCEDENTE o pedido e extinta a ação, com a solução de mérito, nos termos do art. 487, I, CPC, e confirmo a liminar para determinar à ré a exclusão das parcelas vinculadas ao saque complementar, no valor mensal de R\$41,70, das faturas do cartão de crédito da autora (5259.****.****.9666, CPF 069.499.428-69) pena de multa de 10 vezes o valor de cada parcela NÃO excluída após a sentença e condeno a ré a ressarcir em dobro todos os valores descontados e a pagar danos morais, no valor de R\$10.000,00, atualizado desde cada desembolso e da publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, sobre o qual incidirá juros de mora na forma do art. 406, CC, da citação, no prazo de quinze dias contados do trânsito em julgado, pena de multa nos termos do art. 523, §1º CPC, e execução forçada a requerimento do credor. Arcará o réu com custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 12% (doze por cento) do valor atualizado da condenação (fls. 386).*

Apela o banco réu (fls. 394/412), alegando, em síntese: **(A)** *devida contratação, em razão do recebimento do valor na conta da apelada, não restando comprovada nulidade, abusividade ou conduta ilícita; (B) Diante de todo o exposto, requer seja recebido e regularmente processado o presente recurso para, sendo-lhe dado provimento, seja a r. sentença prolatada pelo Douto Juiz a quo reformada in totum, sendo a presente demanda julgada totalmente improcedente, homologando os contratos apresentados e satisfação da pretensão autoral, com a consequente condenação da recorrida no pagamento dos consectários legais, bem como a inversão dos honorários advocatícios,*

por ser medida de JUSTIÇA! (fls. 412).

Houve contrarrazões (fls. 424/432).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, verifica-se que o apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido (fls. 413/415).

A r. sentença recorrida, *data venia*, comporta parcial reforma somente no que tange à forma de restituição dos valores.

A autora, ora apelada, propôs ação declaratória de inexistência de relação jurídica e indenizatória por danos materiais e morais, suscitando a falsidade do contrato de empréstimo consignado em seu benefício previdenciário supostamente celebrado com o banco réu, ora apelante.

A recorrida afirmou expressamente que (fls. 03/04):
Em maio de 2024, a autora recebeu uma mensagem de pessoa que se identificou como funcionária do réu, de nome Tainá, dizendo que haveria um valor a ser recebido pela autora. A mesma imediatamente, questionou a representante do réu sobre a natureza do crédito a ela oferecido e foi informada que era decorrente de valores disponíveis a serem resgatados como prova do bom relacionamento com a instituição bancária, o que pode ser plenamente comprovado pelos áudios (...).

O banco recorrente, por sua vez, afirmou que houve regular contratação.

A autora, ora recorrida, em réplica (fls. 372/378), expressamente impugnou os documentos acostados pelo banco apelante.

Pois bem.

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula nº 297 do STJ:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Com isso, aplicável o disposto no art. 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação destes.

Assim, competia à instituição financeira recorrente o ônus de comprovar, **em juízo**, a legitimidade da contratação contestada pela apelada, ou, ainda, demonstrar que esta não decorreu de fraude no meio virtual, expediente comum nos dias modernos.

Além do mais, não se pode exigir do consumidor a prova negativa de que não fora responsável pela contratação de um empréstimo.

Com isso, impõe-se à instituição financeira o ônus de provar a existência de fatos impeditivos, modificativos e extintivos do direito da apelada (art. 373, II, do CPC c.c. art. 6º, VIII, do CDC).

Nesta toada, não obstante as considerações do apelante, os áudios colacionados a fls. 04 permitem concluir que a consumidora não foi devidamente esclarecida acerca dos termos da contratação, de modo que incidente a hipótese do artigo 46 do CDC.

Ora, a apelada asseverou que não se tratava de empréstimo de valores, contudo, acabou sendo realizado um novo

contrato em decorrência de saque complementar. De tal modo, não houve consentimento, por parte da recorrida, para celebração do novo pacto.

Nesse sentido, destaca-se o observado pelo douto juízo *a quo* (fls. 385 – **sem destaques no original**):

*No caso em tela, porém, a impugnação refere-se exclusivamente ao saque complementar e, quanto a ele, não há dúvidas de que a autora dele não necessitava, tanto que foi depositado nos autos (fls. 382). Desse modo, **este específico "saque complementar" constituiu contrato feito de modo abusivo e aviltando a condição de hipossuficiente da autora.***

Assim, não comporta acolhimento a alegação de ausência de responsabilidade do réu, eis que não fez qualquer prova de suas alegações. A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

De tal modo, ressalta-se o entendimento contido na Súmula nº 479 do STJ:

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

Neste diapasão, era mesmo de rigor a declaração de inexistência do contrato relativo ao saque complementar, bem como a restituição de eventual valor descontado indevidamente do benefício

previdenciário da recorrida.

Quanto à restituição em dobro estribada no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, o desfecho, *data venia*, deve ser outro. Muito embora tenha o banco réu realizado descontos de quantias indevidas, agiu dentro da presunção de normalidade na contratação do empréstimo consignado, o que não significa, necessariamente, má-fé e permite se cogitar da exceção prevista na parte final do parágrafo único do referido artigo 42 do CDC ("*... salvo hipótese de engano justificável*").

Com efeito, o banco réu efetuou a cobrança presumindo a regularidade na contratação, o que afasta o descumprimento do princípio da boa-fé objetiva, em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que estabeleceu: "*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva*" (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020).

Portanto, a restituição dos valores descontados deve ser feita de maneira simples, e não em dobro.

Por sua vez, cabível à indenização por danos morais, melhor sorte não socorre ao banco apelante.

Na hipótese vertente, os transtornos suportados pela apelada ultrapassam a situação de mero aborrecimento, caracterizando dano moral passível de ser indenizado.

Ora, se houve descontos indevidos no benefício previdenciário da recorrida, ainda que em quantias mensais módicas,

está claro que ele sofreu danos morais decorrentes da angústia experimentada.

Mesmo que assim não o fosse, destaca-se que isso não reduziria os transtornos e a angústia sofridos, já que a apelada precisou demandar em juízo para ver solucionada a situação, sob pena de ter de suportar descontos indevidos em seu benefício previdenciário a título de parcelas de empréstimo não contratado. Tal situação não pode ser considerada como mero aborrecimento cotidiano.

Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Diante do quadro que se descortina, a situação vivenciada pela recorrida traz clara angústia e intranquilidade. E tudo em razão da falha na prestação do serviço. Tais circunstâncias merecem a devida compensação.

Assim, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica da apelada, a não ser a sua condição de pensionista do INSS (fls. 114/120) e de beneficiária da gratuidade processual (fls. 41). Já o banco recorrente é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por estas razões, não se mostra abusiva a quantia de R\$ 10.000,00, fixada pelo douto juízo singular.

Assim, é caso de **parcial provimento** do apelo do banco réu, apenas para determinar que a devolução das quantias descontadas do benefício previdenciário da autora seja feita de forma simples e não em dobro.

Com relação aos honorários advocatícios, tendo em vista que a demandante decaiu de parte mínima no processo (art. 86 do CPC), de rigor a manutenção da condenação do apelante ao pagamento dos encargos decorrentes da sucumbência, assim como restou consignado na r. sentença (12% sobre o valor da condenação - fls. 202).

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento**.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)