



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000322427**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006782-32.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante ALAÍDE DE FÁTIMA STÁBILE BONFIETTI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 39687**

**APELAÇÃO Nº: 1006782-32.2024.8.26.0077**

**COMARCA: BIRIGUI**

**JUÍZA: CASSIA DE ABREU**

**APTE.: ALAÍDE DE FÁTIMA STÁBILE BONFIETTI (JUSTIÇA  
GRATUITA)**

**APDO. :BANCO SANTANDER S/A**

**APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE  
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR  
DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO JULGADA  
PARCIALMENTE PROCEDENTE – CONTRATO DE  
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO (RMC) – OPERAÇÃO  
INVALIDADA PORQUE NÃO CONTRATADA –  
DEVOLUÇÃO SIMPLES DE VALORES – NÃO  
ACOLHIMENTO DO PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR  
DANO MORAL.**

**REPETIÇÃO DO INDÉBITO** – devolução que deve ser dobrada  
– conduta do apelado, no mínimo, indicativa de culpa gravíssima  
que tem os mesmos efeitos do dolo na esfera civil – hipótese da  
Súmula 159 do STF e do art. 42, parágrafo único do CDC.

**DANO MORAL – OCORRÊNCIA** – perturbação ao estado de  
espírito da apelante que se mostrou ocorrida – situação que  
extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano  
moral – fixação da indenização no valor pleiteado (R\$ 10.000,00)  
– valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e  
com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a  
indenização na hipótese.

**COMPENSAÇÃO – DETERMINAÇÃO** – cabimento entre  
créditos e débitos de lado a lado, ainda que não haja requerimento  
expresso a respeito.

**Resultado: recurso provido, com determinação.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“ALAIDE DE FÁTIMA STABILE BONFIETTI ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito, c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais em face do BANCO SANTANDER BRASIL S/A alegando, em resumo, que é beneficiária do Regime Geral da Previdência Social e constatou em seu benefício alguns descontos ordinários e mensais, sem que houvesse contratado ou autorizado. Foi emitido em extrato do benefício previdenciário e verificou que os descontos em favor da instituição financeira ré, refere-se à concessão de um empréstimo consignado (RMC) nº 864601819-5. Afirmou que não se recorda de ter firmado qualquer tipo de contrato com a instituição financeira requerida e nem mesmo de ter sido creditado em sua conta algum valor correspondente ao referido empréstimo que justificasse os descontos havidos em seu benefício. Invocou a aplicação do CDC, com a inversão do ônus da prova. Pediu a repetição do indébito em dobro. Concluiu que sofreu danos morais. Requereu a tutela de urgência. Por fim, pediu procedência, para que seja declarada a inexigibilidade e inexistência do “contrato” mencionado na inicial, com a cessação dos descontos a este título, bem como seja determinada a repetição do indébito em dobro, bem como a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de dez mil reais.”.*

A demanda foi julgada parcialmente procedente para o fim de ser declarada a inexistência do contrato descrito na inicial, cancelando-se o cartão de crédito e, consequentemente liberada a reserva de margem consignada averbada no benefício da autora. Declarou-se a inexigibilidade dos descontos relativos a RMC e se determinou ao réu a restituição simples dos valores previamente descontados a título de amortização do mútuo invalidado, devidamente corrigidos pela tabela de cálculos deste tribunal, a partir de cada desconto, bem como com o cômputo dos juros legais de mora, na base de 1% ao mês a partir da citação. Destacou-se que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo índice IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o índice IPCA, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Foi rejeitado o pedido de indenização de danos morais. Diante da sucumbência recíproca, condenada cada uma

das partes no pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios devidos ao patrono adverso, fixada a verba em R\$ 1.000,00. Ressalvou-se a gratuidade de justiça em favor da autora (fls. 202/205).

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 210/219). Sustentou que ocorreu dano moral, visto que a conduta da instituição financeira trouxe prejuízos que não podem ser considerados mero aborrecimento. Pediu a condenação do apelado no pagamento de indenização de R\$10.000,00 pelos ditos sofridos danos morais, bem como à repetição dobrada do indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Por fim, pediu que os encargos sucumbenciais sejam exclusivos do apelado, fixando-se os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da causa. Para tais finalidades, pediu que fosse provido o recurso.

Em resposta (fls. 223/225), o apelado basicamente pediu que o apelo fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso comporta conhecimento porque foi interposto no prazo legal. Não veio preparado, mas a apelante é isenta do recolhimento das custas recursais, pois beneficiária da gratuidade da justiça.

A celeuma recursal diz respeito à repetição do indébito – a apelante sustenta que deve ser dobrada – e ao dano moral não reconhecido, mas dito existente. Restou incontroversa a invalidade do contrato e, como corolário, a inexigibilidade da dívida, bem como o direito ao ressarcimento, pela apelante, dos valores já descontados do benefício previdenciário a título de amortização do negócio invalidado.

A restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da apelante deve mesmo se dar de forma dobrada.

Aparentemente, alguns bancos têm adotado a prática negocial espúria de verdadeiramente impor a contratação, normalmente para idosos aposentados, de poucas posses – e, portanto, particularmente vulneráveis –, de produtos como os empréstimos consignados e cartões de crédito com amortização junto à reserva de margem consignável.

Nesse contexto, não há que se falar em boa-fé. A má-fé – o

dolo, em verdade – é estreme de dúvidas. Para se conceder o benefício da dúvida ao apelado, no mínimo, tem-se culpa gravíssima, equiparada ao dolo para fins civis. Por isso, imperativa a devolução dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único do CDC, observada ainda a Súmula 159 do STF.

O dano moral se patenteou. A apelante é pessoa simples e sua renda mensal decorre do benefício previdenciário que recebe do INSS. O empréstimo indevido foi consignado diretamente em tal benefício. É evidente o contratempo ao qual foi submetida. Não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A manipulação indevida dos dados da apelante havida pela negligência do apelado na concessão de empréstimo sem a aquiescência do consumidor, faz ver que no caso há dano moral a ser indenizado.

A apelante sofreu mais que mero dissabor. Foi surpreendida com o empréstimo irregular inadvertidamente criado em seu nome. Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos. Houve assim violação à sua paz de espírito – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral acabou por ganhar outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

*“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da*

*qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).*

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Presente o dano moral, resta fixar o valor da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória<sup>1</sup>, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, mostra-se adequada a fixação do valor pleiteado pela apelante (R\$ 10.000,00). Trata-se de valor perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o

---

<sup>1</sup> Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A quantia ora fixada não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, com potencial para compelir o apelado a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Trata-se de caráter que acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros a ser considerados na estipulação do valor da indenização.

O valor da indenização deverá ser corrigido a partir da data de julgamento do recurso, consoante o entendimento consolidado na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (*“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”*). Os juros de mora incidirão sobre a indenização no importe de 1% ao mês, contados de forma simples, a partir do primeiro desconto indevido, nos termos da Súmula 54 do STJ (*“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*). De resto, deverá ser observado o que se determinou na sentença no que concerne ao cômputo dos juros e da correção monetária, nos termos da Lei nº 14.905/2024.

Há uma determinação final. Deverá se dar a compensação entre créditos e débitos de lado a lado, caso algum valor pertinente ao negócio invalidado tenha sido disponibilizado em prol da apelante. Porque decorre de lei – art. 368 do Código Civil –, a compensação independe de requerimento expresso das partes. A apuração dos valores se dará em regular liquidação.

Em suma, pelos motivos alinhavados, reforma-se a sentença para o fim de ser julgada procedente a ação, condenado o apelado no pagamento de indenização por dano moral, arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como à repetição dobrada do indébito. Pela sucumbência, arcará o apelado com a integralidade das custas processuais, bem como com os honorários advocatícios devidos ao procurador da apelante, fixada a verba em 15% sobre o valor do proveito econômico (soma do valor do contrato invalidado, somado ao valor a ser repetido e ao valor da indenização, tudo corrigido). Trata-se de montante suficiente para remunerar condignamente a atuação profissional havida nos autos, inclusive nesta sede.

Nesses moldes, com a **determinação** constante acima, **dá-se**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator