



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000356818**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005590-53.2021.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante/apelada MARIA ROSA DE SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BMG S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

**PENNA MACHADO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 28.798**

**APELAÇÕES Nº 1005590-53.2021.8.26.0438**

**APELANTE/APELADA: MARIA ROSA DE SANTANA**

**APELADO/APELANTE: [BANCO BMG S/A](#)**

**COMARCA: PENÁPOLIS**

**JUIZ “A QUO”: HEBER GUALBERTO MENDONCA**

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação Declaratória c.c. Obrigação de fazer e Reparação de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das Partes. Não acolhimento. Réu não comprova a regularidade do Contrato, mediante perícia judicial (art. 373, II, do Código de Processo Civil). Ônus de comprovar a autenticidade dos documentos apresentados (art. 429, II, do CPC). Danos morais não configurados. Parte Autora que se beneficiou do próprio empréstimo mencionado. Restituição em dobro. Ausência de boa-fé não demonstrada na espécie. Devolução em dobro do valor descontado. Descabimento. Inteligência do Artigo 42, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

Trata-se de Apelações interpostas em face da r. sentença de fls. 402/416, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Declaratória c.c. Obrigação de fazer e Reparação de danos materiais e morais, julgou parcialmente procedente o pedido inicial, para declarar a inexigibilidade do débito relativo ao Contrato nº 52903891, em nome da Parte Autora junto ao Banco Réu, determinando a cessação definitiva dos descontos no seu benefício previdenciário em razão do referido Contrato; condenou o Requerido a devolver, na forma simples, os valores indevidamente descontados no benefício previdenciário da Autora, podendo deste montante compensar/abater o valor do empréstimo disponibilizado e usufruído por esta (fl. 216), os quais serão apurados em sede de liquidação; e que todos os valores deverão ser corrigidos pela Tabela Prática do TJ/SP desde cada desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, observando-se, porém, a prescrição quinquenal, nos moldes da fundamentação.

Ante a sucumbência, na pretensão de restituição em dobro das

parcelas indevidamente descontadas e de indenização por danos morais, e ainda ante a necessidade de restituição, ao Banco, do crédito disponibilizado, a Parte Autora experimentou sucumbência preponderante, de sorte que foi condenada ao pagamento das despesas do Processo e dos honorários advocatícios, que foram fixados em 10% do valor da causa, observando-se os benefícios da Justiça Gratuita concedida.

Inconformada, apela a Autora (fls. 419/437), alegando, em síntese, fazer jus ao pagamento de danos morais e restituição em dobro dos valores reclamados.

Sustenta que o débito cobrado se trata de relação jurídica inexistente, uma vez que não houve serviço contratado junto à Empresa Apelada, portanto a sua responsabilidade é objetiva, ou seja, independentemente da existência de culpa, motivo pelo qual deverá responder pelos danos causados.

Demonstra que a conduta leviana da Empresa Ré, configura a má fé pela simples ocorrência da prática abusiva, sendo devida a repetição de indébito, e inequívoca a responsabilidade e dever do Banco Apelado no pagamento em dobro dos valores indevidamente descontados.

Consigna deva ser considerado o seu grande desgaste nas reiteradas tentativas de solucionar o ocorrido sem êxito, gerando o dever de indenizar, tratando-se da necessária consideração dos danos causados pela perda do tempo útil (desvio produtivo) do consumidor.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, nos termos elencados.

**Por outro lado**, também apela o Requerido (fls.441/459), alegando, em síntese, que a Parte Apelada assinou livremente o Contrato, se afastando qualquer vício de consentimento ou defeito na prestação das informações, e que a Parte Apelada efetuou o Contrato, conforme se verifica da cópia do Contrato anexada aos Autos.

Ressalta que a contratação foi firmada de forma eletrônica como já esclarecido, sendo certo que para as contratações a Parte Recorrida apresentou documentos pessoais (RG, CPF, além de comprovantes de residência e de

recebimento de benefício) que garantiram a sua correta identificação.

Salienta que em todo momento o Contrato faz menção a um cartão de crédito, ou seja, a Parte estava ciente da contratação pactuada, não podendo alegar desconhecimento, e que realizou saques, conforme demonstrado na contestação.

Destaca que o não pagamento do valor integral da fatura acarreta a incidência de encargos sobre o saldo devedor, conforme previsão contratual, motivo pelo qual os descontos são devidos.

Esclarece restar clara a tentativa equivocada da Parte Apelada em obter vantagem indevida de uma relação jurídica válida e sem vícios, motivo pelo qual pugna pela reforma da sentença, se julgando integralmente improcedentes os pedidos articulados na peça de ingresso.

Frisa que a Apelada deverá pagar pelo crédito que lhe foi disponibilizado, em observância ao Contrato firmado de comum acordo pelas Partes, não havendo que se falar, pois, em qualquer conduta consubstanciada na sua má-fé, pugnando, assim, pela improcedência do pedido de devolução das parcelas regularmente descontadas em claro exercício regular de direito, sendo certo que a Apelada, em momento algum demonstrou ter agido de má-fé ao realizar as cobranças.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, para que seja julgada totalmente improcedente a Demanda.

Recursos regularmente processados com apresentação das Contrarrazões (fls. 468/490).

### **É o breve relatório.**

Cuida-se de Autos de Ação Declaratória c.c. Obrigação de fazer e Reparação de danos materiais e morais, movida por “Maria Rosa de Santana” em face de “[Banco BMG S/A](#)”, pretendendo a declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como a condenação do Réu à devolução em dobro do indébito e ao pagamento

de indenização por danos morais, no importe de R\$10.000,00, por ter sido surpreendida ao perceber descontos em sua conta bancária vinculados ao seu benefício previdenciário, denominados “Reserva de Margem Consignável” e decorrentes de saques por meio de cartão de crédito (contrato nº 14191326), incluídos pela Parte Ré, operação essa que afirmou não haver contratado ou autorizado.

Os Recursos serão julgados conjuntamente.

No caso vertente, o Código de Defesa do Consumidor, conforme disposto no seu artigo 3º, § 2º, considera serviço, para efeito de sua incidência, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Incide a respeito a Súmula n. 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça que dispõe:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.*

Ademais, o artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, *“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.*

E o Código de Defesa do Consumidor é bastante claro quanto à cobrança de quantia indevida, ou seja:

*“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo Único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”*

Isto se dá, porque o Requerido não logrou êxito em comprovar a existência de negócio jurídico firmado entre as Partes apto a justificar o desconto realizado nos recebimentos da Autora, causando-lhe prejuízo.

Salienta o Banco Apelante que restou devidamente comprovada nos Autos a contratação regular do Contrato, e que ainda há débitos pendentes da Parte Recorrida.

Entretanto, a referida contratação poderia ter sido comprovada mediante prova pericial, contudo, não o fez, pelo contrário, ao ser intimado para comprovar o depósito dos honorários do perito judicial (fl. 396), limitou-se a afirmar que não tem interesse na realização de perícia, tendo em vista o conjunto probatório já apresentado aos Autos, que por sua vez traz elementos suficientes para constatação da legalidade do Contrato objeto da Ação (fl. 399).

Por esta razão, aplicando-se ao caso em exame a referida norma consumerista, ressalta-se que era obrigação do Banco Apelante demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito, nos exatos termos no artigo 373, caput e inciso II, do Código de Processo Civil, o que não ocorreu na hipótese.

Até porque, cabia exclusivamente ao Réu, por conseguinte, para se eximir de sua responsabilidade, o ônus de comprovar a autenticidade dos documentos apresentados (art. 429, II, do CPC), pois foi o mesmo quem os produziu.

Todavia o Banco-Réu não demonstrou a autenticidade da assinatura constante nos Contratos sub judice, alegando somente ausência de defeitos ou irregularidades nos serviços prestados, simples argumentos que não possuem o condão de retirarem ou, ainda, diminuírem sua responsabilidade.

**No mais**, a insurgência da Autora/Apelante restringe-se ao pedido de danos morais, e que a repetição dos valores retidos se dê em dobro.

Neste caso, não se vislumbra a ocorrência de efetivo prejuízo à Autora que pudesse de fato abalar sua honra.

Portanto, cuida-se de mero transtorno não passível de indenização

na esfera moral, não se reconhecendo a conduta ilícita por parte da Instituição Financeira a dar suporte ao pedido, não caracterizando, portanto, o dever de indenizar, nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil.

Tampouco, há que se falar na aplicação da teoria da perda do tempo útil ou teoria do desvio produtivo do consumidor, em que defende que: *“o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável”*.

Vale destacar que nada foi juntado aos Autos para fins de demonstração de desperdício demasiado de tempo, por exemplo, inúmeros registros de protocolo de atendimento junto à Empresa Ré, como tentativa com vistas a solucionar o problema administrativamente.

Assim, o tempo de espera e a demora das negociações são inerentes a vida em sociedade, bem como não houve demonstração nos Autos de outras despesas além das normais inerentes ao exercício do direito de defesa, não caracterizando dano moral.

Outrossim, denota que, se a Parte Autora se beneficiou do próprio empréstimo mencionado (fl. 216), consumindo a quantia financeira oriunda dele, não podendo agora alegar que sofreu danos morais, seria um comportamento contraditório dada a peculiaridade do caso; com a declaração da nulidade do Negócio Jurídico as Partes devem regressar ao “status quo ante”, sob pena de evidente e defeso enriquecimento sem causa, conforme restou claramente estipulado na r. Sentença questionada.

Sendo assim, não era caso, de condenação do Banco Réu ao pagamento da indenização por dano moral.

Nem mesmo requerer a retirada da obrigação de devolução de quantia supostamente creditada em sua conta, nos valores correspondentes à R\$1.220,75 (fl. 216).

No **mais**, no que tange a condenação de restituição em dobro das quantias pagas indevidamente, a pretensão não comporta acolhimento.

Isto porque, no caso vertente, os valores cobrados indevidamente deverão ser restituídos na forma simples e não em dobro, eis que o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor somente pode ser aplicado mediante a demonstração inequívoca de má-fé da Instituição Financeira Requerida que não se presume, e no caso não ficou demonstrada. (g.n.)

Desta maneira, a devolução da quantia paga pela Autora, deverá ser de forma simples, conforme consignado na r. sentença.

Neste sentido, oportuno colacionar o seguinte Julgado deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório – Desbloqueio da conta bancária do autor – Ausência de impugnação recursal específica do banco réu – Questões superadas – Reconhecimento. Danos morais – Não reconhecimento – Inexistência de lesão a direito de personalidade, de cobrança vexatória, de inscrição em cadastro de inadimplentes ou de dano à reputação – Peculiaridade do caso – Singularidade relativa à questão de fato – Inocorrência de restrição ou apontamento restritivo – Ausência de comprovação de ato depreciativo ou desabonador, ou de efetivas consequências na esfera moral – Inobservância do artigo 373, inciso I, do CPC – Fatos da causa que não ensejam dano moral – Autor, ademais, que, mesmo após o bloqueio reclamado, realizou saque de quantia depositada em sua conta, revelando a solução administrativa do problema – Teoria da "perda do tempo útil" ou do desvio produtivo – Inaplicabilidade – Ausência de prova da tentativa reiterada para a solução extrajudicial da controvérsia – Dano moral não configurado – Mero aborrecimento – Pretensão indenizatória afastada –



Sucumbência recíproca – Reconhecimento – Incidência do artigo 86, 'caput', do CPC – Sentença reformada em parte mínima, apenas quanto à distribuição do ônus de sucumbência, mantida, nos demais capítulos, por seus próprios e jurídicos fundamentos – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1005440-73.2022.8.26.0006; Relator: Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/12/2022)

Logo, nega-se provimento aos Recursos, mantendo-se na totalidade a r. Sentença proferida.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos Recursos, mantendo-se na totalidade a r. sentença de Primeiro Grau proferida, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais.

**PENNA MACHADO**  
Relatora