



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381553

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013459-54.2023.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado FACTA FINANCEIRA S.A, é apelado/apelante ANGELA MARIA MOREIRA DE SOUZA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 19 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1013459-54.2023.8.26.0161

Apte(s)/Apdo(s): Facta Financeira S.A

Apdo(s)/Apte(s): Angela Maria Moreira de Souza de Oliveira (Justiça Gratuita)

Juiz(a) prolator(a): Andre Pasquale Rocco Scavone

Voto nº 1.561/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. AUTORA QUE FOI INDUZIDA EM ERRO. ACREDITAVA CELEBRAR PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO, NÃO NOVO CONSIGNADO. DEVIDA A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAL E MORAL, BEM COMO DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS. DESPROVIMENTO DO RECURSO DA FINANCEIRA E PROVIMENTO DO RECURSO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas por autora e instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos da primeira, declarando a inexigibilidade do empréstimo consignado celebrado com a segunda, e condenando esta a devolver àquela os valores descontados, de forma simples, bem como a lhe pagar R\$ 10 mil por danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em (i) verificar a falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilização da ré; (ii) se a devolução deve ser simples ou em dobro; e (iii) determinar se há direito à indenização por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A autora foi induzida em erro por preposto da Financeira ré, acreditando tratar-se de portabilidade de empréstimo, quando na verdade celebrou novo empréstimo consignado.

4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, devendo responder pelos atos de seus correspondentes bancários, conforme o CDC.

5. Violação da boa-fé objetiva em razão da cobrança sem base contratual válida. Devolução em dobro do valor das parcelas, vez que posteriores a 30/3/2021.

6. Dano material. Consectários legais. Relação extracontratual. Correção e juros a partir de cada desembolso, segundo a SELIC, observada a Lei 14.905/24 a

partir da sua vigência.

7. Dano moral. Consectários legais. Correção contada do arbitramento e juros incidem do efetivo prejuízo. Incidência da SELIC, menos a correção, desde o efetivo prejuízo, seguindo-se pelo valor cheio desde o arbitramento, observada a Lei 14.905/24 a partir da sua vigência.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação da Financeira ré conhecida e desprovida.

9. Apelação da autora conhecida e provida.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CDC, arts. 7º, § único, 25, § 1º, 42, parágrafo único; CC, art. 406; Lei 14.905/24.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Temas 112 e 929; STJ, Súmulas 43, 54 e 362; STJ, REsp 1.795.982/SP; AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS; TJSP, Apelação Cível nº 1019159-93.2023.8.26.0554; Apelação Cível nº 1121592-58.2018.8.26.0100; Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelações interpostas por autora e réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade do empréstimo consignado celebrado entre as partes, e condenar a ré a realizar a devolução simples das parcelas descontadas, bem como ao pagamento de R\$ 10 mil por danos morais, atualizados desde a publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça, acrescidos de juros de 1% a.m., contados da citação. Custas e honorários pela ré, fixados em 10% do valor atualizado da condenação (fls. 222/224; integralizada a sentença a fls. 233).

Apelou o réu (fls. 235/245), alegando que a autora não tem interesse de agir por não ter buscado solução administrativa; o contrato de cartão de crédito consignado foi realizado de forma lícita e regular, com assinatura digital da autora e comprovante de transferência bancária; a legitimidade da contratação está comprovada pelo Comprovante de Formalização Digital, que registra o passo a passo da contratação, incluindo geolocalização; a cobrança é lícita, pois cumprido o dever de informação; não há prova do dano moral. Pediu a reforma integral da sentença e a condenação da parte adversa por litigância de má-fé.

Também apelou a autora (fls. 250/256), aduzindo que o juízo reconheceu corretamente a nulidade do contrato, mas não a devolução em

dobro (art. 42 do CDC); foi induzida em erro pelo correspondente bancário da ré, que celebrou contrato viciado por dolo; acreditava estar realizando portabilidade de dívida, não um novo empréstimo consignado; a responsabilidade da instituição financeira pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias é objetiva (Súmula 479/STJ).

Foram apresentadas contrarrazões pela autora (fls. 257/264) e pela ré (fls. 268/273).

Os recursos são tempestivos. O da ré foi preparado (fls. 246/247 e 275); o da autora é isento (gratuidade da justiça – fls. 60).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em síntese, afirma a autora que *no dia 10 de outubro do ano de 2022, (...) recebeu uma ligações, e depois mensagens via Whatsapp, de uma empresa correspondente do réu, ofertando a possibilidade de portabilidade de seu empréstimo consignado da instituição financeira atual [Banco Itaú – fls. 6] para outra [Financeira ré], com a promessa da redução da taxa de juros, ou seja, o refinanciamento do empréstimo consignado com o troco* (fls. 2).

Acrescenta que os prepostos também se apresentaram como correspondentes do Banco Pan, e fizeram o mesmo tipo de procedimento junto a esse outro Banco, no entanto esse último foi responsável, viu que não foi a autora quem fez o contrato, anulou o negócio jurídico e devolveu o dinheiro da autora, tudo extrajudicialmente. Já o Banco Facta, tenta se esquivar de sua responsabilidade (fls. 3).

Continua a autora que neste contexto, no dia 11 de outubro foi realizado um contrato com a empresa, ora Ré, Facta Financeira, sob o nº 54813572, em que houve a aquisição de novo contrato de empréstimo, sem anuência da autora, com o crédito em conta no valor de R\$ 7.815,77 (sete mil oitocentos e quinze reais e setenta e sete centavos), em 84 parcelas de R\$ 235,00 (duzentos e trinta cinco reais) por transferência (fls. 4).

Em seguida, foi orientada a realizar o pagamento de um boleto no valor de R\$ 7.815,77 para dar prosseguimento ao refinanciamento

onde receberia o troco, algo que nunca se efetivou (fls. 5). Em consulta ao seu benefício, diz que foi informada pelo INSS que passou a sofrer os descontos dos referidos R\$ 250,00, além daqueles já contratados com o Itaú (fls. 5/6).

Por tais motivos, registrou, em 08/11/2022, *boletim de ocorrência online sob o nº JA4556-1/2022 e protocolo nº 2593954/2022*, e também uma CIP – Carta de Investigação Preliminar junto ao Procon Municipal de Taubaté, sob o nº 35.020.001.22-0004163, narrando a situação com o objetivo de que a demanda fosse solucionada extrajudicialmente (fls. 6).

Em resumo, a autora pensava estar celebrando portabilidade de empréstimo consignado, com a promessa da redução da taxa de juros, e não tomando um novo empréstimo dessa modalidade.

Por primeiro, não colhe a preliminar de falta de interesse de agir sob o argumento de antes ser dever do particular buscar a solução extrajudicial, pois, a uma, não existe tal dever, salvo nas hipóteses legais, bastante restritas e ausente no caso concreto (como, por exemplo, no rito do *habeas data* ou na justiça desportiva – art. 217, § 1º, da CF), sob pena de afronta ao princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, da CF); a duas, a autora, primeiro apresentou reclamação perante o Procon (fls. 30/41); e, a três, a própria oposição da Facta demonstra a inutilidade da tentativa de solução prévia na tela administrativa.

Superada a preliminar, passo ao exame do mérito.

Incontroversa a celebração do contrato que redundou no empréstimo consignado na conta da autora, no valor de R\$ 7.815,77, pagável em 84 parcelas de R\$ 235,00 (fls. 197/202).

A questão posta, porém, diz respeito ao conhecimento da autora quanto ao real objeto da avença: afirma ela que celebrara tal contrato acreditando tratar-se de portabilidade do empréstimo consignado com o Banco Itaú, e não um novo empréstimo consignado.

Em corroboração ao seu afirmado desconhecimento, juntou aos autos boletim de ocorrência (fls. 28/29); resposta do réu à reclamação feita no Procon fls. 30/41); e *print screen* em conversa pelo WhatsApp com pessoa que se apresentara como intermediária (Camila) da Financeira ré, onde consta o envio de boleto bancário para pagamento pela autora, bem como número de *protocolo de*

finalização de redução: 202244567823 (fls. 53).

Frise-se que a linguagem utilizada – *finalização de redução* – sugere mesmo que se tratava de portabilidade do consignado com taxas reduzidas de juros, e não de novo consignado.

Não bastasse, também há nos autos prova da devolução dos R\$ 7.815,77, indicando o desinteresse da autora no valor emprestado (fls. 38).

Daí que o i. magistrado sentenciante registrou que *a autora restituiu o valor creditado em sua conta e alega que a operadora, utilizando contrato da financeira ré, detinha todas as informações do anterior contrato cuja portabilidade estaria sendo realizada* (fls. 223).

Esse contexto desqualifica a tese defensiva de que a autora celebrou contrato de empréstimo consignado (fls. 197/202), pois não se nega a avença, mas sim o conhecimento da autora do seu real teor.

Veja-se que o réu nada trouxe que infirmasse as alegações da autora, a não ser o próprio contrato, não negado por ela. É dizer, nada apresentou a ré que infirmasse a tese autoral de ter sido induzida em erro.

Ademais, a Facta afirmou, na defesa administrativa, que o valor devolvido não foi efetuado em seu nome, mas para a intermediadora, CH Consultoria Financeira Ltda. (fls. 31). Acontece que em momento algum negou a ré ter relação jurídica com a referida empresa.

Dessa forma, tudo leva a crer que a autora realmente foi induzida em erro por preposto da Facta, que deve, por isso, responder pelos danos causados.

Assim, deve a instituição financeira responder pelas consequências dos atos praticados por seu correspondente bancário, isto porque, como assentado no julgamento da Apelação Cível nº 1019159-93.2023.8.26.0554, pela a 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, incide no presente caso, outrossim, o Código de Defesa do Consumidor *que também consagra a responsabilidade solidária do fornecedor de produtos ou serviços para hipótese de haver mais de um responsável pela causação do dano ao consumidor, consoante previsto nos arts. 7º, § único, e 25, § 1º, de referido Código.*

Nessa mesma direção, segue precedente da Turma I do

Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, desta relatoria:

*Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. FRAUDE PRATICADA NO ÂMBITO DA EMPRESA QUE ATUAVA COMO CORRESPONDENTE BANCÁRIO. DEVIDA A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAL E MORAL. PARCIAL PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. **Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais.** II. **QUESTÕES EM DISCUSSÃO 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a responsabilização dos réus; e (ii) se há direito à indenização pelos danos material e moral.** III. **RAZÕES DE DECIDIR 3. Autora buscava o refinanciamento de contratos anteriores, mas, ludibriada por funcionário(s) do correspondente bancário, acabou assumindo um novo empréstimo, além de transferir a maior parte do valor do mútuo a terceiro (pessoa física) com a intenção de quitar os empréstimos anteriores.** 4. Cédula de crédito bancário apresentada nos autos que apresenta inúmeras lacunas, sem qualquer identificação do agente de venda e sem assinaturas do gerente responsável do banco. Há, ainda, documentos totalmente em branco que foram assinados pela autora. 5. Contrato físico enviado por motoboy à residência da autora e por ela assinado. Inserção de dados em sistema bancário que somente poderia ser feito por funcionário autorizado. Correqueira Lewe Cobranças e Informações atuava regularmente como correspondente bancário do corréu banco Itaú/BMG. **Instituição financeira deve responder pelas consequências dos atos praticados por seu correspondente bancário.** Não ficou comprovada, todavia, a participação do corréu Guilherme Nicodemus Lopes da Silva. 6. Inexigibilidade do débito. A repetição do indébito deve ocorrer de forma simples para os descontos havidos até 30/03/2021 e, em dobro, para os posteriores, observada a compensação. 7. Dano moral configurado e fixada a indenização em R\$ 10.000,00. Autora que teve considerável parcela (R\$ 817,56) de seu benefício previdenciário comprometida por longo período (quase 8 anos), enquanto aguardava pelo provimento jurisdicional. Ressalvada a compensação como valor que permaneceu na conta da autora. IV. **DISPOSITIVO 8. Apelação cível conhecida e parcialmente provida (Apelação Cível***

nº 1121592-58.2018.8.26.0100, julgado em 30/01/2025 – destaquei).

No que toca ao dano moral, irretorquível a sentença, cumprindo ressaltar a seguinte passagem: *há dano moral na espécie, pois houve significativo desfalque patrimonial e, mesmo após a impugnação, o banco insiste em manter o empréstimo de monta, o que causa grande aflição ao homem médio (mesmo ante as evidências, e com a antecipação de tutela, quer o banco o lucro do empréstimo, e não percebe que a tutela antecipada visa a minimizar os prejuízos que ele próprio poderá vir a ter, mantendo um contrato ilegítimo)* (fls. 223).

Quanto à forma de repetição do indébito, o artigo 42, parágrafo único, do CDC assenta que *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*.

A respeito, no julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS (Tema nº 929), o E. STJ fixou tese segundo a qual *“a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”*.

Como houve declaração de inexigibilidade do empréstimo e, portanto, que houve cobrança de valor indevido, houve violação da boa-fé objetiva.

No mais, em modulação dos efeitos do Tema 929, a Corte Especial definiu que *“Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias”* (EAREsp 600.663/RS, Relator p/ Acórdão o Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021).

Deste modo, como os descontos tiveram início após **30/03/2021**, vez que o contrato objeto da presente foi celebrado em **10/10/2022** (fls.

198), a devolução deve ser em dobro.

Finalmente, quanto à correção monetária e aos juros moratórios, constou na sentença datada de 31/01/2024, a condenação da ré a *restituir o valor das parcelas descontadas, e condeno o réu a pagar à autora o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), atualizados desde a publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça, com a incidência de juros de 1% a.m. (art. 406, CC2002, c.c. art. 161, §1º, CTN) contados da citação (...).*

Quanto ao dano material, diante da inexistência de relação contratual, a correção monetária e os juros moratórios devem ser contados a partir de cada desembolso (Súmulas nº 43 e 54 do STJ).

Quanto ao dano moral, os juros incidem a partir do efetivo prejuízo, e a correção monetária deve ser contada a partir do arbitramento, nos termos da Súmula 362 (*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*).

E, em relação à taxa de juros de mora e a correção monetária, quanto ao dano material, incide o percentual da taxa SELIC, que contém ambos.

Já no tocante ao dano moral, incide o percentual da taxa SELIC, menos a correção monetária, deste o efetivo prejuízo, e o valor cheio a partir a partir do arbitramento.

Isto porque é aplicada a tese firmada pelo STJ, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia SELIC, reiterado pela Corte Especial do STJ no julgamento do REsp 1.795.982/SP.

No mais, a partir da vigência da Lei 14.905/2024, incidem as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025: *“Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na*

sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n. 2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024. Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que se deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC/02. A correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. E, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.”

Frise-se que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, razão pela qual *a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura reformatio in pejus* (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023).

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para determinar a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados; **(ii) NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré, majorados os honorários para 20% do valor atualizado da causa, e **(iii)** de ofício, altero os consectários legais, como constou no voto.

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora