



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381610

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004485-17.2023.8.26.0197, da Comarca de Francisco Morato, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelada IRACI DIAS DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 20 de abril de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 3.527

Apelação Cível nº 1004485-17.2023.8.26.0197

Apelante: Banco BMG S/A

Apelado(a): Iraci Dias dos Santos

Comarca: Francisco Morato

Juiz(a): Daniel Ribeiro de Paula

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c danos morais e repetição do indébito em dobro. Sentença de procedência. Apelo da parte ré. Contrato inexigível. Parte autora que comprovou a ausência de interesse na contratação. Tentativa de resolução administrativa que foi em vão. Parte autora que, com a intenção de devolver o valor do empréstimo, realizou pagamento de boleto emitido por preposta da ré. Conversa telefônica e conversas de aplicativo de comprovam as alegações. Autora que teve o desconto da primeira parcela dez meses após a suposta contratação. Cobranças indevidas posteriores a 31/03/2021, entendimento do STJ. Modulação dos efeitos conforme EAREsp 600663/rs. Devolução dobrada dos valores cobrados pela parte ré. Parte autora que comunicou a ausência de contratação e devolveu a integralidade do valor depositado. Dano moral configurado pela ampliação da repercussão do delito patrimonial na esfera civil, por inércia do banco. Reparação minorada para R\$5.000,00, que se mostra razoável e proporcional. Sentença reformada. Recurso da parte ré parcialmente provido.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 176/180, cujo relatório se adota, que em ação declaratória de inexistência de

débito cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais julgou a ação nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por Iraci Dias dos Santos em face do Banco BMG para declarar a nulidade do contrato de empréstimo celebrado entre as partes; confirmar a tutela de urgência deferida; condenar o Banco BMG à repetição do indébito, devolvendo em dobro os valores descontados indevidamente da autora, com correção monetária desde a data de cada desconto e juros de mora a partir da citação e condenar o Banco BMG ao pagamento de indenização por danos morais, que fixo em R\$10.000,00 (dez mil reais), considerando a gravidade dos danos causados e o caráter punitivo e pedagógico da medida, estes com correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. TJSP, desde a data do arbitramento até 29/08/2024 (inclusive), e os juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data do evento danoso e, a partir de 30/08/2024, com juros fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil, nos termos das alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024, acrescidos de multa. Diante da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil*”.

Inconformada, a parte ré apresentou recurso de apelação a fls. 183/192. Afirma que a contratação é regular. Narra que disponibiliza para seus clientes a possibilidade de um empréstimo pessoal, chamado “crédito em conta”, cujo pagamento é realizado em prestações com débito em conta e que foi esse o empréstimo adquirido pela parte autora. Pede o reconhecimento da validade do contrato e, subsidiariamente, afastando-se os danos morais e a devolução em dobro, bem como requerer a compensação de valores.

A parte autora deixou de apresentar contrarrazões (fls. 209).

O preparo foi devidamente recolhido (fls. 408).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos foram encaminhados para o Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 20 de fevereiro de 2025 (fls. 211).

É o relatório.

Narra a autora que no dia 11 de outubro de 2022 se dirigiu a uma loja da parte ré de nome “Help!” para realizar um empréstimo no valor de R\$5.000,00. Contudo, a funcionária da representante da parte ré afirmou que havia ocorrido um erro no sistema e não seria possível a liberação do valor. A parte autora então informou que não tinha interesse em realizar o empréstimo, porém no mesmo dia recebeu uma notificação do banco informando um depósito no valor de R\$1.634,61 em sua conta. A parte autora retornou à loja informando que sobre o corrido e a atendente afirmou que para cancelar a operação deveria realizar o pagamento de um boleto, o que foi feito no mesmo dia (fls. 23). Contudo, após decorridos dez meses, em agosto de 2023, a autora verificou um débito em sua conta no valor de R\$333,30 reais e novamente se dirigiu ao estabelecimento da parte ré, quando foi informada que se trata de empréstimo feito pela autora, mas que a situação seria resolvida em 20 dias, como se depreende da conversa de fls. 4 e documentos de fls. 31/42. Após tentar resolver de forma administrativa por quatro vezes, a autora ingressou com a presente. Pede a declaração de inexigibilidade do débito, a devolução em dobro dos valores descontados se seu benefício e a indenização por dano morais.

Em contestação a parte ré afirma que a contratação é regular e juntou o contrato datado de outubro de 2022, com empréstimo de R\$1.634,61, a ser pago em 15 parcelas de R\$333,30, sendo a primeira parcela com vencimento para novembro de 2022 e a última em janeiro de 2024 (fls. 76/99). Explicou que trata de empréstimo pessoal que pode ser contratado nas agências ou lojas “Help!”. Ainda, juntou o comprovante de transferência para conta da parte autora (fls. 100).

O feito foi julgado procedente e declarou a inexigibilidade do débito, a devolução em dobro dos valores e fixou danos morais de

R\$10.000,00.

Como cediço, a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela parte ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

Na espécie, há relação de consumo entre as partes, sendo a parte autora consumidora e a instituição financeira ré, fornecedora de serviços, sendo a relação entre elas regida pelas normas consumeristas.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano, bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, “caput” e parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor), e de força maior e caso fortuito (artigo 393 do Código Civil).

Oportuno registrar que a narrativa da parte autora, que sustenta não ter contratado o empréstimo consignado, é coerente com sua atitude de contatar a parte ré para devolver os valores que afirma não ter solicitado, dando claro indício da irregularidade da contratação, conforme se verifica do extrato de fls. 23/29, boleto de fls. 30 e conversas de *WhatsApp* de fls. 31/42. Ainda, a corroborar com as alegações da autora, do extrato é possível verificar que a autora realizou o pagamento do boleto enviado pela preposta da ré e, no dia 18 de outubro de 2022, realizou empréstimo no valor pretendido (R\$5.000,00) junto ao Banco Itaú S/A.

Anote-se, ademais, que a autora realmente não teve nenhum débito relativo ao empréstimo, objeto da lide, em sua conta durante os dez meses subsequentes, vindo a ser debitada da primeira parcela apenas em 6 de setembro de 2023 (fls. 29). Observe-se que o contrato de fls. 76/99 indica que a primeira parcela seria debitada em novembro de 2022 e que indica como correspondente bancário a loja “Help!”, com a preposta Dayane Rosa Leão (fls. 83),

exatamente como constante nas conversas de *WhatsApp* (fls. 31/42).

Assim, há provas nos autos que apontam para a verossimilhança das alegações da parte autora e em sentido contrário do comportamento da parte ré, que agiu de forma omissa ao receber a notícia de golpe perpetrado contra seu cliente, bem como ignorou a solicitação de devolução de valores feita pela parte autora.

Assim, em que pese a parte ré alegar que o contrato de empréstimo é legítimo, não restou demonstrada de forma idônea a contratação. Ademais, as alegações da parte autora na exordial, acompanhadas dos documentos juntados, bem demonstram verossimilhança, sendo de rigor o reconhecimento da ilegitimidade da contratação.

Ante a nulidade do contrato, deve a parte ré restituir à parte autora os valores descontados indevidamente de seu benefício, conforme determinado na r. sentença.

A restituição de deve ser em dobro.

O STJ fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido de que *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"*, destacando-se, contudo, que foram modulados os efeitos da decisão para que o entendimento fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão, ou seja, 30 de março de 2021:

"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. (...) 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, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão. (EAREsp nº 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Cite-se, ademais, que o assunto atualmente encontra-se afetado sob o nº de tema repetitivo 929, ainda pendente de julgamento pelo STJ.

No caso dos autos, as cobranças indevidas foram realizadas a partir de setembro de 2023 e foi possível verificar a violação da boa-fé objetiva, justificando-se pela conduta omissa e negligente da parte ré. A parte autora informou sobre a nulidade da contratação, tão logo teve o desconto em seu benefício e mesmo assim foi descontada das parcelas subsequentes. Ainda, em pese eventual irregularidade do boleto de fls. 30, a parte autora se empenhou em devolver o valor do empréstimo e em seu extrato consta o pagamento sob a rubrica de “empréstimo pessoal”.

Desta forma, apesar de a parte autora ter se dirigido ao réu para realizar empréstimo, ficou claro que a parte autora optou pela não contratação antes mesmo de finalizar o empréstimo, mas ainda assim o valor foi depositado em sua conta. Resta, portanto, demonstrada a sua incúria na aceitação da contratação em nome da parte autora.

Nestes termos, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, nos termos do art. 42 CDC, a conduta do fornecedor deve ter violado a boa-fé objetiva e as cobranças devem ser referentes a datas posteriores a 31 de março de 2021, de forma que ao fornecedor caberá o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva. Não foi o que ocorreu na espécie.

Tal cenário conduz à conclusão de que compete ao

banco réu, na qualidade de fornecedor, ressarcir o prejuízo suportado pela parte autora, na condição de consumidora, uma vez que as transações impugnadas, fruto de atividade fraudulenta perpetrada por terceiros, em razão de falha no dever de segurança, não são atribuíveis à parte autora.

A parte ré desafiou ainda sua condenação em reparação por dano moral.

O dano moral advém da ofensa ilícita a algum direito fundamental, em geral direitos da personalidade (honra, intimidade, imagem), e sua compensação é comumente realizada por meio do pagamento de valor, embora o objetivo do Direito seja repor as partes ao *status quo ante*, efetivamente reparando o dano cometido.

No caso dos autos, a insistência da parte ré em manter o contrato que a parte autora informou não ter interesse supera o mero dissabor. A parte ré poderia ter atendido administrativamente as pretensões da autora, mas lhe impôs a busca do Judiciário para resguardo de seus direitos, multiplicando o impacto pessoal da contratação de empréstimo que não solicitou, além realizar descontos no benefício da autora mensalmente das parcelas. Anote-se que as parcelas foram descontadas dez meses depois da contratação fraudulenta.

Contudo, o valor da reparação fixado pela sentença (R\$10.000,00) encontra-se exagerado, em relação ao dano sofrido pela autora. Dessa forma, é o caso de minorar os danos morais para R\$5.000,00, *quantum* em geral estabelecido em casos semelhantes, pois razoável e proporcional ao dano sofrido pela parte autora, que durante mais de um ano tentou resolver o equívoco gerado pela preposta da parte ré.

Assim, é o caso de se reformar a r. sentença, tão somente para minorar os danos morais de R\$10.000,00 para R\$5.000,00.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**. Ante o desenvolvimento recursal e o parcial provimento ao recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da parte ré, deixo de majorar os honorários sucumbenciais.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator