



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000398102

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016647-93.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante TANIA RIZZETTO FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO CREFISA S/A e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 25 de abril de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1016647-93.2023.8.26.0019 - São Paulo

Apelante: Tania Rizzetto Ferreira

Apelados: Banco Crefisa S/A e Banco Pan S/A

Foro de Americana

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Fábio Rodrigues Fazuoli**

Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 425

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Contratação de empréstimo consignado ao invés de cancelamento de cartões de crédito consignados. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Preliminar em contrarrazões. Violação ao princípio da dialeticidade. Rejeição. Irresignação aos termos da sentença apontada nas razões do apelo interposto possibilitando o contraditório e, sobretudo, o exercício amplo e eficiente do efeito devolutivo conferido pelo recurso à instância recursal. **MÉRITO.** Autora que acreditava estar cancelando cartões de crédito consignados, porém, estava contratando empréstimo consignado. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de comprovar a higidez da contratação. Art. 6ª, VIII do CDC. Súmula nº 297 do C. STJ. Presença de verossimilhança das alegações da autora, corroborada diante do depósito do valor creditado em sua conta corrente. Preposto da instituição financeira que induziu a autora a erro. Comprovação através áudio disponibilizado no link às fls. 09. Ausência do ânimo de contratar. Declaração de nulidade do contrato e restituição dos valores indevidamente descontados no benefício previdenciário da autora que se impõe. Devolução que, entretanto, deve ocorrer de forma simples. Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro. Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade. Descontos amparados em contrato bancário ainda que posteriormente reconhecida a nulidade, boa-fé objetiva presente. **DANO MORAL** configurado. Descontos realizados em parco benefício previdenciário da autora, que somente cessou após o deferimento de tutela antecipada. Valor da indenização que se fixa em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Sobre os valores a serem devolvidos incidirão os juros



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

legais (Taxa SELIC, deduzido o IPCA) e correção monetária pelo IPCA; aplicação imediata da Lei nº 14.905/2024, de caráter processual. Sentença reformada, para julgar a ação parcialmente procedente. Inversão da sucumbência. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença de fls. 282/288, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por **TANIA RIZZETO FERREIRA** em face de **BANCO PAN e BANCO CREFISA S.A.**, com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária fixada em 10% do valor da causa, observado o benefício da assistência judiciária concedido.

Inconformada, apela a autora visando à reforma do julgado. Em síntese, alega ter sido induzida a erro pelo preposto da instituição financeira, acreditando estar cancelando cartão de crédito consignado, mas acabou por contratar empréstimo consignado, não se tratando a hipótese dos autos de fraude praticada por terceiro, mas por preposto das requeridas. Afirmar ter demonstrado sua boa-fé ao efetuar o imediato depósito judicial do valor creditado em sua conta corrente. Pede a reforma da sentença para que seja reconhecida a procedência da ação, tornando definitiva a tutela anteriormente concedida, com condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

Deferida a tutela de urgência para determinar a suspensão da exigibilidade do contrato nº 097001593437, bem como que o réu abstenha-se de qualquer ato de cobrança a ele relativo, sob pena de arbitramento de multa diária para a hipótese de descumprimento (fls. 59/60), houve a interposição de agravo de instrumento, tendo o v. acórdão (fls. 275/281) mantido a r. decisão.

Recurso tempestivo, isento do preparo em razão da gratuidade de justiça, com apresentação de contrarrazões às fls. 301/303 e 326/333, em que as rés invocam preliminar de não conhecimento do apelo em razão da inobservância do princípio da dialeticidade pela recorrente e, no mérito, a manutenção da sentença.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de não conhecimento do recurso sob o argumento de ausência de impugnação específica aos fundamentos da r. sentença e ofensa ao princípio da dialeticidade recursal, tal como aventada em contrarrazões pelo réu, ora apelado.

Com efeito, tem-se que as razões do apelo apresentam, sim, os fundamentos pelos quais pretende a autora ver modificada a decisão de primeiro grau, referindo-se às questões de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

decisão que entende merecedoras de revisão, permitindo o regular contraditório; preenche, portanto, os requisitos dispostos no artigo 1.010 do Código de Processo Civil.

Assim, não colhem as preliminares arguidas pelos apelados.

Sopesadas a questão, passa-se à análise do mérito.

Aplica-se no caso trazido a exame a Súmula 297 do C. STJ e, assim, cabia à recorrida, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, o ônus de provar a existência da relação jurídica questionada pela recorrente notadamente em razão da vulnerabilidade da consumidora idosa perante a instituição financeira, acerca de todos os contratos controvertidos, cuja execução implicou descontos em seu benefício previdenciário.

De proêmio, consigne-se que, ao contrário do decidido, a hipótese dos autos não versa sobre fraude praticada por terceiros, mas de contratação fraudulenta levada a efeito por preposto da própria instituição financeira.

A recorrente sustenta não haver tencionado contratar o empréstimo, acreditando estar efetuando o cancelamento dos cartões de crédito consignados, os quais, embora não utilizasse, ainda assim sofria descontos em seu benefício previdenciário.

Em defesa, o banco Pan arguiu sua ilegitimidade passiva e impugnou os documentos trazidos pela autora às fls. 28/34 alegando terem sido fraudados, porém, instado a especificação de provas (fls. 212/213), pediu o julgamento antecipado da lide (fls. 216/217), não se desincumbindo de seu ônus probatório.

A corré Crefisa, por seu turno, afirmou que a consumidora tinha pleno conhecimento dos ajustes celebrados na modalidade eletrônica, por meio de aplicativo, mediante assinatura por biometria facial (captura da selfie), geolocalização.

Pois bem.

A autora em momento algum nega a contratação. Ao contrário, confirma ter realizado todos os procedimentos indicados para a contratação na forma digital, seguindo orientações do preposto das recorridas. Todavia, afirma ter sido induzida a erro por acreditar estar cancelando os cartões de crédito consignados ao invés de contratar novo empréstimo consignado.

A versão inicial conta com verossimilhança, pois a autora manteve consigo o montante do empréstimo que o recorrido lhe havia disponibilizado e realizou o depósito judicial do valor (fls. 57/58), o que denota sua boa-fé e ausência do propósito de contratar a operação.

As circunstâncias da contratação demonstram boa-fé da autora recorrente, induzida a erro por correspondente bancário, que afirmou que a autora estava cancelando dois cartões de crédito consignados.

É possível verificar nitidamente que a autora foi induzida a erro pelo preposto das rés, através de áudio constantes do link copiado às fls. 09, em que o atendente afirma: “*vamos lá;*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

é, esse cartão, é um cartão vitalício, se a senhora pesquisar, a senhora vai ver sobre isso. Então, é tem juros né, IOF, tem várias coisas; então, por isso que o saldo devedor ele fica alto; mesmo a senhora não utilizando, a senhora estava sendo descontada; então vem aí a taxa de juros, que vai aumentando, entendeu? por isso que o saldo devedor ele fica dessa maneira, lembrando que o saldo devedor são dos dois cartões tá? São dois cartões que estão sendo descontados; se a senhora colocar na ponta do lápis desde o dia quando a senhora está sendo descontada até hoje, vê aí quanto é que fica o saldo devedor. Entendeu?"

Ausente, assim, prova do ânimo da autora em contratar o empréstimo, tanto que não se utilizou do valor depositado em sua conta e demonstrou boa-fé ao depositá-lo em juízo.

Ante essas constatações, era caso de reconhecer a falha na prestação do serviço oferecido pelas recorridas e declarada a inexigibilidade do contrato de número 097001593437, respeitado o entendimento do douto magistrado.

Resta, assim, comprovada a inexistência de hígida relação jurídica entre as partes e, por conseguinte, a irregularidade dos descontos efetivados, é o caso de condenação da corré Crefisa à repetição do indébito, como consequência natural do retorno das partes ao estado anterior.

Os valores depositados na conta da autora foram por ela depositados em juízo (fls. 57/58), ficando deferida a expedição de mandado de levantamento em favor do banco Crefisa.

A devolução dos valores descontados do benefício previdenciário da autora deve se dar na forma simples.

Isso porque não se vislumbra violação à boa-fé objetiva, tampouco má-fé por parte da instituição financeira a ensejar a punição; pois, em uma situação como a aqui examinada, e conforme já exaltado, os descontos e o crédito disponibilizado em prol da autora foram realizados com base no contrato celebrado (ainda que reconhecida sua posterior ilicitude). Assim, não se permite na espécie distinguir violação à boa-fé objetiva, mostrando-se os descontos havidos sob engano justificável de elisão à penalidade nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC.

Acrescenta-se, sobre tais valores incide correção monetária a partir do desembolso e juros de mora desde o evento danoso; não demonstrada a existência de relação jurídica, caracteriza-se responsabilidade civil extracontratual (Súmula 54 do STJ).

Todavia, quanto ao critério de atualização e juros moratórios incidentes sobre os valores devidos à autora, há de se observar recente mudança. De fato, com o advento da Lei nº 14.905/24, que teve seus efeitos imediatamente aplicados a partir de 28 de agosto de 2024, e acolhida como norma de caráter processual, impõe-se a aplicação aos feitos em andamento; cumpre ainda anotar que a atualização monetária e os juros moratórios são consectários legais da obrigação a ser cumprida, possuindo natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

corrigidos de ofício (STJ, EDcl no AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria).

Nesta conformidade, portanto, devem ser aplicados nos cálculos de execução ou em eventual liquidação de sentença os enunciados dos arts. 389, caput e parágrafo único, e 406, caput e parágrafos, do Código Civil com a redação lhes dada pela referida Lei 14.905/24.

No que se refere à indenização por danos morais, ainda que não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. A apelante é beneficiária do INSS, recebe parcos vencimentos e foi surpreendida com descontos mensais indevidos (parcelas de R\$ 407,11 – fs. 26) oriundos de empréstimo consignado não contratado por ela.

O dano moral experimentado pela autora é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da privação de parte de seu benefício previdenciário (verba de nítido caráter alimentar) e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Além disso, a autora teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, cujos descontos se iniciaram em janeiro 2024, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Concernentemente ao “quantum” indenizatório, o montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Nesse tópico, lembre-se que ele não tem parâmetros, e, inexistindo linhas exatas, “muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério” (RT 631/36).

Isto porque, como é notório, o pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá “representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido” ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Ou seja, a condenação, sob um enfoque, não pode dar ensejo a enriquecimento sem causa, mas, de outro, deve ser tal que venha a, de certa forma, caracterizar punição ao agente causador do dano.

Consoante a feliz colocação do Desembargador Mauro Conti Machado sobre o tema, “o montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada” (Embargos de declaração nº 1012822-10.2020/50000).

Assim, tendo em vista as circunstâncias do fato, a condição financeira das partes, a gravidade objetiva do dano e a extensão do seu efeito lesivo, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa do autor, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando-se, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, o valor da indenização foi bem fixado, não merecendo reparo.

Por essas razões, fixa-se o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se afigura razoável e de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

Sobre referido valor incide correção monetária a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, correm a partir do primeiro desconto, pois a inexistência da contratação restou incontroversa. Observe-se ainda que a atualização deve ocorrer pelo IPCA, e os juros moratórios à Taxa SELIC, deduzido o IPCA. A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Feitas tais considerações, o caso é de reforma da r. sentença para julgar a ação parcialmente procedente, condenado a corrê Crefisa a restituir a autora os valores descontados de seu benefício previdenciário, na forma simples, nos termos da fundamentação, bem como para condenar solidariamente as rés no pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência, arcarão os réus com o pagamento de custas e honorários advocatícios, ora fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Por todo o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator