



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408038

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017144-13.2022.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante/apelada ROZALINA ORTIZ SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu. Prejudicado o recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.909

Apelação Cível nº 1017144-13.2022.8.26.0482

Comarca: Presidente Prudente

Apelante/Apelada: Rozalina Ortiz Santos

Apelante/Apelado: Banco Itaú Consignado S.A.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE. INEXISTÊNCIA DO CONTRATO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO PARA AFASTAR A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA AUTORA, QUE PRETENDIA A MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO DOS DANOS MORAIS, PREJUDICADO I. CASO EM EXAME

Apelações interpostas contra sentença que reconheceu a inexistência de contrato de empréstimo consignado firmado em nome da autora, condenando o banco réu à restituição dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, de forma simples para cobranças até 30/03/2021 e em dobro para as posteriores, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00.

A autora recorre buscando a restituição integral dos valores em dobro, a majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 e a incidência de juros moratórios sobre a indenização desde o evento danoso.

O banco, por sua vez, sustenta que não agiu com má-fé, pleiteia o afastamento da restituição em dobro, a exclusão da indenização por danos morais e a aplicação da Taxa Selic para correção e juros de mora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se a repetição do indébito deve ocorrer de forma simples ou em dobro; (ii) estabelecer se a condenação ao pagamento de danos morais deve ser mantida; e (iii) determinar os índices de correção monetária e juros aplicáveis à restituição dos valores.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em razão de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

A prova pericial realizada mostra que a autora não celebrou o contrato de empréstimo, caracterizando-se falha na prestação do serviço pelo banco, o que justifica a restituição dos valores descontados indevidamente.

Em consonância com o entendimento firmado no EAREsp nº 676.608/RS do STJ, a repetição em dobro do indébito

prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC aplica-se apenas às cobranças indevidas realizadas após 30/03/2021, quando há afronta à boa-fé objetiva, sendo correta a distinção feita na sentença quanto à restituição simples para os valores descontados antes dessa data.

A condenação por danos morais deve ser afastada, pois, embora o desconto indevido represente um transtorno ao consumidor, não estão demonstrados prejuízos extrapatrimoniais que ultrapassem o mero aborrecimento, conforme entendimento consolidado na jurisprudência.

Os juros de mora sobre os valores a serem restituídos devem incidir a partir do evento danoso (data de cada desconto indevido), nos termos da Súmula 54 do STJ, afastando-se a tese do banco de que deveriam fluir apenas a partir da citação.

A correção monetária deve seguir a Tabela Prática do TJSP até a vigência da Lei Federal nº 14.905/2024, passando, então, a ser calculada pela variação do IPCA-IBGE, enquanto os juros de mora devem ser aplicados pela Taxa Selic, conforme o decidido pelo STJ no REsp nº 1.795.982 e nos termos do art. 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

A condenação do banco ao pagamento das custas processuais deve ser mantida, pois a isenção concedida à autora em razão da justiça gratuita não se estende à parte contrária.

Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais devem ser rateadas entre as partes, e os honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação devida pelo banco e sobre o montante dos danos morais afastados nesta presente decisão.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora prejudicado.

Tese de julgamento:

A repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, aplica-se às cobranças indevidas realizadas após 30/03/2021, quando há afronta à boa-fé objetiva, enquanto para as anteriores deve ser feita de forma simples.

A condenação por danos morais só é cabível quando demonstrado prejuízo extrapatrimonial que ultrapasse o mero aborrecimento, o que não ocorreu no caso concreto.

Os juros de mora sobre valores a serem restituídos em razão de descontos indevidos incidem desde o evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ.

A correção monetária deve seguir a Tabela Prática do TJSP até a vigência da Lei Federal nº 14.905/2024, passando, então, a ser calculada pelo IPCA-IBGE, e os juros de mora devem ser aplicados pela Taxa Selic.

O direito à justiça gratuita concedido a uma parte não isenta a parte contrária do pagamento das custas processuais.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, 14, caput e §3º, II, e 42, parágrafo único; CPC, art. 98, §3º; CC, arts. 389, 398 e 406 (com redação dada pela Lei nº 14.905/2024).

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54, 297 e 479; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, REsp nº 1.795.982, rel. Min. Herman Benjamin, DJe 22.11.2019; TJSP, Apelação Cível nº 1000687-64.2024.8.26.0439, rel. Des. Pastorelo Kfoury, j. 18.08.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1003353-09.2023.8.26.0266, rel. Des. Maria Salete Corrêa Dias, j. 07.03.2024.

Vistos.

ROZALINA ORTIZ SANTOS ajuizou ação em face do BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A., com o objetivo de ver declarada a inexigibilidade do contrato indicado na inicial e a condenação do réu a restituir à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, e à indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

A r. sentença de fls. 275 a 284 julgou o pedido procedente em parte para declarar a inexistência do contrato; condenar o réu a restituir à autora os valores descontados indevidamente, de maneira simples, para cobranças realizadas até 30/03/2021 e, de forma dobrada, os valores eventualmente efetuados após tal data, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir de cada desconto, podendo deduzir dos valores a restituir as quantias comprovadamente creditadas na conta bancária da parte autora, por força do empréstimo, também corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP a contar de cada crédito; e condenar o réu a pagar à autora indenização por danos morais de R\$ 3.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, a partir da sentença. Pela sucumbência, foi o réu condenado a arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a autora (fls. 287 a 304).

Argumenta a apelante que a produção de prova pericial confirmou a fraude, demonstrando que não houve contratação do empréstimo consignado. A perícia documentoscópica concluiu que a assinatura e demais elementos eletrônicos presentes no contrato não advieram da vontade da apelante. Sustenta que o banco falsificou o documento e os dados pessoais, adulterando até a foto da autora. Destaca que a falsidade documental foi comprovada, e que o banco agiu com má-fé ao efetuar descontos indevidos. Cita a Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Argumenta a apelante também que a cobrança abusiva no benefício previdenciário configura dever de ser indenizado em dobro, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. Cita jurisprudência que reforça a aplicação da restituição em dobro. A apelante defende a aplicação da Teoria do Desestímulo, visando a função pedagógica-preventiva da indenização, para evitar futuras práticas danosas. Argumenta que a indenização deve ser significativa para desestimular o banco de cometer novas infrações semelhantes.

A apelante sustenta, ainda, que os juros moratórios devem fluir a partir do evento danoso, conforme a Súmula 54 do STJ e o artigo 398 do Código Civil.

Pugna, assim, seja o recurso provido para reformar parcialmente a sentença, condenando-se o réu a restituir integralmente a quantia descontada em dobro, majorando-se a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, e determinando a aplicação dos juros de mora quanto à indenização por dano moral a contar do evento lesivo. Também requer seja a verba honorária majorada para 20% sobre o valor da condenação.

Apela, ainda, o réu (fls. 307 a 329).

Alega o apelante que não houve má-fé na cobrança e que a restituição em dobro não se aplica, conforme o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. Argumenta que a perícia concluiu que a parte autora não assinou o contrato, mas que o banco agiu de boa-fé ao disponibilizar o valor do empréstimo na conta da autora. Sustenta que a condenação à devolução em dobro exige prova de

conduta contrária à boa-fé objetiva, o que não ocorreu no caso. Também argumenta que os juros moratórios sobre o valor da restituição devem incidir a partir da citação, e não de cada desconto devido.

Além disso, o banco apelante contesta a condenação a pagar indenização por danos morais, afirmando que não houve comprovação de prejuízo financeiro ou psicológico significativo para a autora. Argumenta que a indenização por danos morais não pode servir como forma de enriquecimento ilícito e que a sentença deve ser reformada para afastar essa condenação.

Insiste o apelante, ainda, que deve ser aplicada a Taxa Selic para os juros de mora, conforme a nova redação dos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, e a exclusão da obrigação de pagar as custas e despesas processuais, uma vez que a apelada é beneficiária da justiça gratuita.

Contrarrazões foram apresentadas às fls. 336 a 351 pelo réu. Em preliminar, alegou inovação recursal no apelo da autora. No mérito, defendeu a manutenção da sentença.

Apresentou a autora contrarrazões às fls. 352 a 365.

Subiram os autos a esta Instância por força dos recursos interpostos pelas partes.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia centra-se na validade de contrato de empréstimo consignado celebrado entre as partes e nos reflexos jurídicos decorrentes, notadamente quanto à restituição de valores e à existência de danos morais.

Acolheu a sentença os pedidos parcialmente, reconhecendo a inexistência do contrato e, por consequência, condenando o réu a restituir os valores descontados dos proventos de aposentadoria da autora, a título do empréstimo, de forma simples até 30.03.2021 e, após, de forma dobrada, e a pagar indenização por danos morais de R\$ 3.000,00.

As partes, porém, pretendem a reforma da sentença.

Em primeiro lugar, afasta-se a preliminar arguida pelo banco em suas contrarrazões.

É certo que a autora não requereu, na inicial, a aplicação de juros moratórios a partir do evento lesivo. Entretanto, os consectários legais são matéria de ordem pública, além de serem consequência lógica da condenação, daí que e a autora poderia abordá-los em seu recurso.

Portanto, não há se falar em inovação recursal.

Analizada e afastada a preliminar, passa-se ao exame do mérito recursal.

A autora negou ter celebrado o contrato nº 627393425, referente a empréstimo consignado, alegando ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros.

As atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

Ressalte-se que, à luz da Súmula 479 do STJ, “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

(...)

No caso em tela, ficou comprovado que não foi a autora quem contratou o empréstimo consignado.

Diante do não reconhecimento, pela consumidora, da contratação, em decisão saneadora, foi determinada a produção de perícia.

De acordo com o laudo pericial, a imagem do documento pessoa de identificação da autora enviada para a celebração do contrato pela internet não conta com metadados, “assim sua originalidade está comprometida” (fls. 237). A fotografia *selfie* da autora, utilizada para celebrar o negócio, também não tinha nenhum metadado, de modo que o laudo pericial afirma que se trata “de uma prova comprometida e inválida”. Além disso, “em pesquisa no aparelho do Autor, não foram encontradas mensagens trocadas com Réu em nenhum aplicativo de mensagens ou SMS. Também não foram localizados acessos em sites do Réu pelo Autor” (fls. 235).

A conclusão pericial, então, foi de que “... não é possível afirmar que o Requerente assinou o contrato n.º 627393425 (Autorização de Desconto do Empréstimo – ADE52766030) através de sua 'biometria facial’” (fls. 243).

Portanto, ficou demonstrado que não foi a autora quem contratou o empréstimo. O negócio foi celebrado por terceiros, mediante fraude de que a autora foi vítima.

Dessa forma, houve fato do serviço, que enseja a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, *caput* e §1º,

do CDC.

No caso concreto, a instituição financeira não comprovou qualquer das hipóteses de rompido do nexo causal para a responsabilidade objetiva, previstas nos incisos I e II, do §3º, do art. 14, do CDC, quais sejam, a inexistência do defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Cabia ao banco adotar as cautelas necessárias para evitar que a consumidora fosse vítima de fraude, sendo que o fato ocorrido se trata de fortuito interno.

Assim, não existindo a contratação alegada, impõe-se ao banco a obrigação de **restituir** à autora todas as parcelas descontadas indevidamente, bem como a cessação imediata dos descontos.

Em relação à **devolução** dos valores, a Corte Especial do C. STJ, firmou por meio dos embargos de divergência nº 676.608/RS, as seguintes teses, com modulação dos efeitos:

Primeira tese: **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.**

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).

Modulação dos efeitos: **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, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.**

(EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021; sem destaques no original).

De acordo com o entendimento do STJ, a partir da data da publicação do Acórdão (30.03.2021), para que seja admitida a repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, é necessário que a conduta da parte seja contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a análise de culpa ou dolo por parte da instituição bancária.

No caso concreto, o empréstimo e os descontos são posteriores a 30.03.2021, logo, aplica-se o julgado do STJ para a repetição em dobro quanto às cobranças feitas após 30.03.2021 e, em relação às anteriores, a repetição simples, conforme estabelecido pela sentença.

Assim, fica mantida a sentença em relação à devolução dos valores, sendo o caso de desacolher ambas as apelações quanto a esse tema.

No que tange aos **danos morais**, merece reforma a r. sentença.

Embora o desconto indevido em benefício previdenciário seja, por si só, uma situação indesejável e passível de gerar desconforto, não se verificam, no caso concreto, elementos aptos a demonstrar ofensa à honra ou à dignidade da consumidora que extrapolem o mero aborrecimento.

A autora não demonstrou boa-fé ao manter em sua posse valores depositados em sua conta bancária, mesmo ciente da origem questionável do crédito. A conduta esperada de um consumidor de boa-fé seria a imediata devolução dos valores recebidos, o que não ocorreu no caso em tela.

Dessa forma, não havendo demonstração de abalo significativo, não se pode cogitar a condenação por danos morais.

Neste sentido:

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização (perdas e danos). Desconto indevido em benefício previdenciário do autor. Relação equiparada à de consumo. Prescrição quinquenal.

Inteligência do artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de prova da contratação pelo requerente. Biometria facial (selfie) e documento de identidade desacompanhados da prova da efetiva contratação ou assinatura digital. Violação do dever de informação da legislação protetiva do consumidor e do idoso. Devolução de valores na forma do novo entendimento da Corte Superior (EAREsp nº 676608/RS).

Danos morais não configurados. Ação improcedente. Sentença modificada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000687-64.2024.8.26.0439; Relator (a): Pastorelo Kfoury; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 18/08/2024; Data de Registro: 18/08/2024; sem destaques no original);

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATATO – Sentença de procedência. Irresignação da requerida. APELAÇÃO. Nulidade da contratação bem reconhecida. Banco requerido que não comprovou suficientemente a validade da contratação. Fotografia selfie que não demonstra a finalidade a qual se destinava. **DANO MORAL. Inocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Ausência de prova quanto a eventuais prejuízos extrapatrimoniais sofridos.** Entendimento majoritário desta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada com redistribuição dos ônus sucumbenciais – RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1003353-09.2023.8.26.0266; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/03/2024; Data de Registro: 07/03/2024; sem destaques no original).

Nessa toada, a apelação do banco deve ser provida, para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, enquanto o apelo da autora para majorar a indenização perde o objeto.

Quanto ao **termo inicial dos juros** de mora da indenização por danos morais, a insurgência da autora também perdeu o objeto, já que a condenação foi afastada por este Aresto.

Ainda em relação ao **termo inicial dos juros moratórios**, o banco, em seu recurso, defende que, em relação à repetição dos valores, o consectário deve incidir a partir da citação, e não do evento danoso.

Os juros de mora, no caso em tela, são aplicados sobre os valores dos descontos feitos nos proventos recebidos pela autora, que serão devolvidos em dobro. Trata-se, então, de responsabilidade extracontratual, que atrai a

aplicação da Súmula 54 do STJ, ou seja, a incidência de juros moratórios a partir do evento danoso (data de cada desconto indevido).

Dessa forma, o banco não tem razão ao pretender que os juros incidam a partir da citação.

No que tange aos **índices de correção monetária e de juros de mora**, o banco também pretende que seja alterada a sentença para que a correção seja aplicada pelo IPCA e os juros pela Selic, deduzido o IPCA.

A sentença determinou que a correção deve observar a Tabela do TJSP, enquanto juros devem ser de 1% ao mês. Contudo, tem razão o banco, em parte.

O valor de restituição deverá ser corrigido monetariamente desde a data de cada desembolso, utilizando-se a tabela prática do TJSP até a vigência da Lei Federal nº 14.905/2024, passando, então, a ser calculada pela variação do IPCA-IBGE, conforme estabelece o art. 389, parágrafo único, do Código Civil; bem como acrescido de juros de mora pela Taxa Selic, conforme o decidido pelo C. STJ no REsp nº 1.795.982, e, a partir da entrada em vigor da Lei Federal nº 14.905/2024, que alterou o art. 406 do CC, deverão seus termos serem observados.

Finalmente, o banco discute a condenação ao pagamento de **custas e despesas**, uma vez que a autora é beneficiária da justiça gratuita e não recolheu as custas processuais.

Mais uma vez, sem razão o banco. Embora a autora não tenha recolhido as custas processuais por ser beneficiária da justiça gratuita, a isenção é direito dela, que não se estende à parte contrária, a quem cabe ressarcir o Estado pelas despesas.

Ademais, a autora não está isenta do pagamento das verbas, mas há apenas a suspensão da exigibilidade do pagamento, nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

De rigor, pois, a **reforma parcial da sentença**, apenas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e para retificar os consectários legais incidentes sobre a restituição a que o banco foi condenado.

A distribuição dos ônus sucumbenciais deve ser alterada para reconhecer a sucumbência recíproca, cabendo a cada parte arcar com metade das custas e despesas processuais, sendo que os honorários advocatícios a serem arcados pelo banco deverão incidir sobre o valor da condenação, no percentual de 10%, e os honorários a serem pagos pela autora, também de 10%, incidirão sobre o montante arbitrado a título de danos morais.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu. Prejudicado o recurso da autora.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora