



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000446971

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000191-72.2024.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante SÔNIA APARECIDA GERALDIN DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, IT'S SOLUÇÕES LTDA EPP (CRED FRANCO) e NOVAC PROMOTORA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.500

Apelação Cível nº 1000191-72.2024.8.26.0362

Comarca de Mogi Guaçu

Juiz(a): Fernando Colhado Mendes

Apelante(s): Sônia Aparecida Geraldin da Silva

Apelada(s): Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento, It's Soluções Ltda Epp (Cred Franco), Novac Promotora Ltda.

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. PARCIAL PROVIMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C. C. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. A AUTORA ALEGA QUE NÃO SOLICITOU CONTRATO VINCULADO AO SEU BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO E QUE SOFREU DESCONTOS INDEVIDOS. A SENTENÇA RECONHECEU A INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO E A RESTITUIÇÃO DOS VALORES, MAS NEGOU DANOS MORAIS PORQUE ENTENDEU QUE A AUTORA CONTRIBUIU COM O EVENTO DANOSO AO ENVIAR OS SEUS DOCUMENTOS. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR SE A AUTORA FAZ JUS À INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, EM RAZÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DESCONTOS INDEVIDOS EM SEU BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. A RELAÇÃO ENTRE AS PARTES É REGIDA PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, CONFIGURANDO FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. A AUTORA AGIU DE BOA-FÉ AO ENVIAR DOCUMENTOS PARA CANCELAMENTO DO CONTRATO, MAS SOFREU DANOS MORAIS DEVIDO A UTILIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS PARA CELEBRAÇÃO DE OUTRO CONTRATO NÃO AUTORIZADO, O QUE ACARRETOU NOVOS DESCONTOS INDEVIDOS NO SEU BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. AUTORA QUE COMPROVOU A RECALCITRÂNCIA DAS RÉS NO ATENDIMENTO DE SUA SOLICITAÇÃO, MESMO APÓS SEUS DIVERSOS PEDIDOS ADMINISTRATIVOS E TENTATIVA DE DEVOLUÇÃO DO VALOR IMEDIATAMENTE APÓS A TRANSFERÊNCIA REALIZADA EM SEU FAVOR. DANO MORAL. Ocorrência dá-se parcial provimento ao recurso para reconhecer o direito à indenização por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00. A falha na prestação de serviço gera direito à indenização por danos morais. 2. A BOA-FÉ DO CONSUMIDOR NÃO AFASTA A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ARTS. 3º, §2º, 8º E 14. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, §2º. SÚMULA 54 DO STJ. SÚMULA 326 DO STJ. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, AI nº 163.571/MG, REL. MIN. EDUARDO RIBEIRO, J. 09.02.1999.

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c. c. restituição do indébito e indenização por danos morais ajuizada por **SONIA APARECIDA DA SILVA** contra **NOVAC PROMOTORA LTDA., IT'S SOLUÇÕES LTDA. EPP E FACTA FINANCEIRA S.A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO** julgada parcialmente procedente pela r. sentença (fls. 296/298), cujo relatório se adota.

Inconformada, a autora apela (fls. 296/298). Alega que faz jus à indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, em razão do ato ilícito praticado pelas rés.

Contrarrazões da corré It's Soluções Ltda. - EPP (fls. 313/317).

Não houve oposição ao julgamento pelo Plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

A autora narra na inicial que recebeu um contato telefônico da empresa NOVAC PROMOTORA, por meio de uma agente autorizada da empresa FACTA FINANCEIRA, informando que ela teria um cartão de crédito vinculado ao seu benefício previdenciário e que seria descontado alguns valores a título de anuidade. A autora então informou que não solicitou o referido cartão e pediu o cancelamento, porém, foi informada pela representante que para atender o seu pedido, ela deveria enviar uma foto (selfie), bem como uma cópia do seu documento pessoal. Naquela oportunidade também foi informada que os valores cobrados seriam restituídos. A autora então cumpriu a orientação da preposta da corré e encaminhou os documentos solicitados. Acreditou que tudo estava resolvido, porém, dias depois, ela observou um crédito em sua conta corrente no valor de R\$ 5.568,82, crédito realizado pela corré Facta Financeira, referente a um contrato nº 061468492, datado de 28/06/2023, a



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

ser pago em 84 parcelas mensais de R\$ 142,69. Entrou em contato com a empresa e impugnou a operação. Naquela ocasião, ela foi orientada a devolver a quantia de R\$ 1.000,00 para a empresa NOVAC PROMOTORA, e o restante por meio de boleto bancário. A autora então realizou o pix no valor de R\$ 1.000,00, porém, ao receber o boleto bancário, percebeu que as informações estavam desencontradas. A autora tentou resolver a questão de forma administrativa, mas não obteve êxito. Sem saber o que fazer, procurou o PROCON, porém, a questão não foi solucionada. O contrato impugnado não foi cancelado e, em razão disso, houve sucessivos descontos indevidos em seu benefício previdenciário, daí o ajuizamento da ação.

O feito foi julgado parcialmente procedente para “(...) 1) *declarar a inexigibilidade do débito*; 2) *condenar os réus a restituírem à autora os valores descontados de sua conta em razão do contrato objeto dos presente autos, bem como dos valores pagos à ré Novac (fls.33).. Os valores serão corrigidos desde cada desconto e acrescidos de juros de 1% ao mês a partir da citação, autorizada a compensação com os valores remanescentes do empréstimo, que podem ser levantados pela ré Facta. Afasto os demais pedidos. Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas que efetivou e com honorários advocatícios do respectivo patrono, que arbitro em 10% do valor a ser restituído, observado o benefício da gratuidade”*

Cinge-se a controvérsia em saber se a autora faz jus à indenização por danos morais em razão do ato ilícito.

Pelo que se infere dos autos, todas as reclamações administrativas da autora não foram resolvidas e o envio dos documentos só ocorreu porque a autora foi orientada a enviar a documentação para o cancelar o contrato declarado inexigível (cf. fl.28 e seguintes). O que se vê é que a autora agiu de boa-fé e apenas cumpriu o que lhe foi solicitado pela preposta da ré. É preciso ver que o que seria um mero cancelamento de contrato não solicitado, se transformou em um novo problema, pois de posse dos documentos, a corré lançou um novo contrato de empréstimo pessoal em nome da autora (contrato também não solicitado). Além disso, a autora tentou impugnar a contratação e devolver os valores postos à sua disposição e não foi atendida de forma administrativa. Nem mesmo a sua reclamação no Procon foi suficiente para que as rés cessassem as cobranças.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Primeiramente, cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, as rés são prestadoras de serviços bancários, e a autora é consumidora desses serviços por equiparação.

É evidente que houve falha no dever de informação e a autora apresentou provas suficientes para demonstrar a verossimilhança das suas alegações para requerer a nulidade do negócio jurídico. O simples fato de a autora ter enviado a documentação para o cancelamento do contrato, por si só, não tem o condão de afastar a pretensão de obter indenização por danos morais.

As rés devem responder pela reparação dos danos sofridos pela autora em consequência do defeito na prestação do serviço (recusa em cancelar o contrato, uso dos documentos enviados para finalidade diversa e realização de uma contratação não autorizada. Aliado aos descontos indevidos no benefício previdenciário da autora por vários meses. Solução que só veio após o ajuizamento da ação), nos termos dos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90.

Não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido causou dano moral à autora e não apenas mero aborrecimento.

O abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança esperada pelo consumidor é evidente. Os fatos ensejadores do dano foram cabalmente demonstrados. E tais sentimentos são inegáveis, uma vez que a autora teve seu benefício previdenciário reduzido pelos indevidos descontos consignados, não sendo possível considerar como meros dissabores os transtornos por ela sofridos. Note-se que por vários meses a autora entrou em contato com as rés e, pelas diversas mensagens de texto juntada aos autos, nenhuma tratativa eficaz foi realizada para resolver a questão. Tem-se, portanto, que o dano restou plenamente comprovado.

O valor da reparação, porém, não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência. A propósito do tema, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça:

"Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa". (AI nº 163.571/MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. 9.2.99, DJU nº 35-E, de 23.21.99, p. 71).

A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa da autora.

Assim, as peculiaridades do caso concreto justificam o reconhecimento dos danos morais. A fim de atender aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida, os danos morais são arbitrados em R\$ 5.000,00, dentro de um critério de prudência e razoabilidade. A quantia não se torna fonte de enriquecimento e tampouco figura inexpressiva (RT 742/320; RJTJESP 137/187; JTJ-LEX 174/49). A correção monetária de acordo com a tabela prática deste Tribunal de Justiça incidirá desde a publicação do acórdão e os juros de mora, por se tratar de responsabilidade extracontratual, incidirá desde o evento danoso (primeiro desconto indevido, cf. Súmula 54 do STJ).

A ação é parcialmente procedente, em maior extensão. Sucumbentes, arcarão as rés solidariamente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor da condenação (cf. art. 85, §2º do CPC e Súmula 326 do STJ).

3. Em face do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.