



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2024.0000127985**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000135-71.2023.8.26.0589, da Comarca de São Simão, em que é apelante MARCIA APARECIDA NOGUEIRA FRANCO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER BRASIL S/A (SUCESSOR DE OLÉ BONSUCESSO CONSIGNADO S/A).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 22 de fevereiro de 2024.

**THIAGO DE SIQUEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 55.224**  
**APELAÇÃO Nº 1000135-71.2023.8.26.0589**  
**COMARCA DE SÃO SIMÃO**  
**APTE.: MARCIA APARECIDA NOGUEIRA FRANCO (JUSTIÇA GRATUITA)**  
**APDO.: BANCO SANTANDER BRASIL S/A (SUCESSOR BANCO OLE BONSUCESSO CONSIGNADO S.A.)**

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais – Improcedência – Contratação de empréstimo negada pela autora – Arguição da ré que o contrato impugnado refere-se a refinanciamento de empréstimo anteriormente contratado – Contrato celebrado na modalidade “Clique Único” - Existência e legitimidade da contratação de refinanciamento não evidenciada – Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a referida contratação (artigo 373, inciso II do CPC) – Declaração de inexigibilidade da dívida que deve ser reconhecida, bem como a restituição de forma dobrada dos descontos indevidamente efetuados no benefício previdenciário da autora – Dano moral – Ocorrência também configurada – Sentença reformada – Recurso da autora provido.

A r. sentença (fls. 253/258) proferida pelo douto Magistrado Antônio Jose Papa Junior, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por MARCIA APARECIDA NOGUEIRA FRANCO contra BANCO OLE BONSUCESSO CONSIGNADO S.A, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita concedida.

Irresignada, apela a autora, sustentando que o banco réu juntou alguns documentos pessoais da autora, incluindo o RG de fls. 102 dos autos, com data de expedição em 14/12/93, todavia, conforme simples comparação temos que o documento apresentado pela ré é antigo e a requerente já possui o RG atual/renovado, conforme se comprova o documento de fls. 16 e 17 dos autos, com a data de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

expedição em 27/09/2019 (2ª via). Afirma que desconhece o suposto contrato de fls. 52 dos autos, além de consta que fora celebrado com o Banco Santander, sendo a requerente questiona o contrato firmado com o Banco Olé. Salaria que o único argumento do banco requerido é que a requerente teria, supostamente, celebrado um refinanciamento, ou seja, o contrato original de nº 547346787 foi renovado para o contrato de nº 568466294, ora impugnado. Ressalta que não foi apresentado o suposto contrato que deu origem ao empréstimo impugnado. Argumenta que o extrato de fls. 76, consta o valor de R\$452,54, enquanto o contrato de fls. 52, apresenta o valor de R\$306,00. Invoca normas da Constituição Federal e do Código de Defesa do Consumidor, bem como a responsabilidade objetiva do réu. Argui a aplicabilidade da teoria do desvio produtivo. Requer a condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Colaciona precedentes jurisprudenciais a respeito. Postula, assim, a reforma da r. sentença (fls. 261/279).

Recurso tempestivo, processado e recebido no duplo efeito. Houve apresentação de contrarrazões (fls. 283/291).

É o relatório.

A autora ajuizou a presente ação, alegando, em síntese, que não reconhece o empréstimo consignado cobrado pela parte requerida em seu benefício previdenciário. Sustentou que nunca recebeu referido valor em sua conta bancária. Daí a propositura da presente ação, pela qual se reclama a inexigibilidade do débito com o cancelamento do empréstimo, a interrupção dos descontos, com a restituição dos valores cobrados e indenização por danos morais.

Citada, a parte ré apresentou contestação (fls. 49/70), pela qual, aduziu, em suma, que a requerente realizou o refinanciamento do contrato de empréstimo nº 547346787, via modalidade “clique único”, gerando o contrato ora impugnado. Aduziu, por isso, a legitimidade da contratação. Requereu a improcedência da ação. Juntou documentos de fls. 71/216.

Houve réplica (fls. 220/226).

O douto Magistrado houve por bem, então, julgar a ação improcedente, consignando que:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“(…)

*O polo ativo alega que não contratou com a parte requerida os serviços que teriam resultado nos débitos mensais em seu benefício, todavia, a ré em contestação apresentou documentos que demonstram que o empréstimo foi contratado por meio digital em 06/07/2022 (f. 71/75), mediante senha pessoal, para repactuação de dívida anterior, de modo a saldar débito existente e depósito de eventual saldo.*

*Soma-se que consta nos autos depósito, referente ao saldo do valor destinado à liquidação da outra contratação, em data de 06/07/2022, conforme f. 76, valor que foi utilizado na conta corrente. Deste modo, não há dívidas acerca da regularidade da contratação, destacando que a contratação de empréstimo para quitação de dívida anterior não impugnada na inicial não é procedimento comum em fraudes, mas sim em contratações regulares.*

*Frisa-se que a data da emissão e da contratação em f. 71/75 é a que deve ser utilizada como referência, observando-se tão somente que eventual data posterior à contratação se refere tão somente à data da emissão da segunda via/impressão, o que afasta a alegação de que o documento não representaria o negócio firmado entre as partes.*

*Assim, a partir dos extratos apresentados, em especial nas f. 76, verifica-se que o empréstimo foi depositado na conta da autora, sendo que a própria autora utilizou o dinheiro, tanto para quitação de dívida anterior, como no mesmo dia do depósito em conta, o que afasta a alegação de inexigibilidade ou até mesmo de desconhecimento.*

*Deste modo, não obstante a manifestação do polo ativo, a ré comprovou por prova hábil a regular e válida contratação dos serviços pela parte requerente, se desincumbindo do ônus que lhe cabia (art. 373, II do CPC), sendo de rigor reconhecer a exigibilidade do débito.*

*Portanto, se verifica que, em sendo regular a contratação, a cobrança pelo réu é lícita.*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(...)

*Por decorrência, vez que lícita a cobrança, não há que se falar em indenização (art. 927 do CC)” (fls. 253/258).*

Em que pese, contudo, o respeitável entendimento da douta Magistrada, é de se verificar que não merece prevalecer.

Importa destacar, inicialmente, que o presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aqui aplicável por força de seu artigo 3º, e perante o qual a responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: “I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

No presente caso, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura no caso.

Isto porque o demandante ajuizou a presente ação alegando, em suma, ter sido surpreendida com desconto no valor de R\$306,00, relativo à um empréstimo, a ser pago em 84 parcelas, totalizando R\$25.704,00, em razão do contrato n.º 568466294. Afirmou que não solicitou referido empréstimo e não assinou o mencionado contrato.

Caberia ao réu, por isso, a fim de elidir sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essa contratação nos moldes impugnados pela demandante teria sido feita regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, entretanto, de tal encargo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não se desincumbiu, já que juntou documentos que não se prestam para tanto (fls. 71/216).

Nota-se que o réu arguiu em contestação que houve o refinanciamento do contrato n.º 547346787, sendo gerado contrato n.º 568466294, ora impugnado na presente lide. Para comprovar suas alegações, o réu apresentou o Contrato n.º 568466294, que veio a ser assinado via modalidade “clique único”, bem como extratos da conta corrente da autora e contrato de abertura de conta.

Contudo, não restou devidamente evidenciada, em face desta prova documental, a regularidade desta contratação, não sendo suficiente para tanto a assertiva do réu de que teria sido assinada mediante a modalidade “clique único”, como mencionado na sua defesa. Isto porque em se cuidando de empréstimo consignado, deveria ter sido realizado também com a utilização de biometria, foto com documento pessoal e assinatura, como afirmado pelo apelante. Além disso, como alegado pelo apelante, dentre os documentos pessoais da autora, o réu incluiu o RG de fls. 102 dos autos, com data de expedição em 14/12/93 (mais de dez anos), cuidando-se, portanto, de documento antigo e a requerente já possui o RG atual/renovado, conforme se comprova o documento de fls. 16 e 17 dos autos, com a data de expedição em 27/09/2019 (2ª via). Diante disso, nem mesmo poder-se-ia admitir a validade desta assinatura por “clique único”, ainda que fosse admissível.

Forçoso concluir, por tais motivos, pela invalidade da contratação aqui versada.

Nesse sentido, são os precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da requerida. 1. Empréstimo pessoal com débito automático em conta. Operação bancária eletrônica de "clique único". Impugnação pelo autor da autenticidade da transação. Não houve a juntada dos documentos de criptografia que demonstrassem a adesão válida do autor ao produto bancário mediante a aposição de senha pessoal. As casas bancárias, ao permitirem acesso remoto de contas, reduziram em muito o custo de sua*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*atividade. Portanto, devem, em contrapartida, garantir ao usuário sistema eletrônico de maior segurança. 2. Restituição do indébito, na forma dobrada. Descontos iniciados em janeiro de 2022, após a publicação do Acórdão do EAREsp 676.608 (30/03/2021). Aplicação da modulação dos efeitos fixada pelo STJ. 3. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 4.000,00, que não comporta redução. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000497-25.2022.8.26.0390; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 19/06/2023 – grifo nosso).*

*APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Empréstimo consignado. **Contrato firmado à distância. Modalidade "Clique Único". Legitimidade da contratação não comprovada. Ausência de apresentação de documento de identificação ou comprovante de endereço. Contratação via telefone celular. Contratação sem qualquer contato entre cliente e instituição financeira. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Falha na prestação do serviço configurada. Inteligência do art. 14, do CDC. Inexigibilidade do débito e determinação de restituição de valores. Necessidade. Restituição em dobro. Descabimento. Ausência de má-fé. Devolução dos valores descontados que deverá se dar de forma simples. Dano moral. Não configuração. Crédito disponibilizado na conta do consumidor. Valor suficiente para neutralizar o desconto sobre a verba alimentar. Ausência de lesão a direito de personalidade. Indenização afastada. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006604-88.2021.8.26.0077; Relator (a): Cláudio Marques; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2022; Data de Registro: 26/08/2022 – grifo nosso).***

*INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. **Empréstimo contratado na modalidade "clique único". Regularidade da contratação, com efetiva autorização e ciência do consumidor não demonstrada. Abusividade verificada. Responsabilidade objetiva do apelante. Valor creditado na conta utilizado para a quitação de dívida anterior. Falha na prestação dos serviços. Inexigibilidade que se impõe.***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Pedidos deduzidos pelo autor em contrarrazões não conhecidos. Escolha de via inadequada para a reforma da sentença. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1006270-38.2020.8.26.0223; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2021; Data de Registro: 06/08/2021 – grifo nosso).

Dessa forma, em que pese a demonstração de disponibilização do valor de R\$452,57 na conta corrente da autora (fls. 76), percebe-se que não restou comprovado a solicitação ou autorização da apelante para a celebração do empréstimo impugnado, tampouco em relação ao contrato originário, que sequer foi acostado aos autos.

É de se reconhecer, portanto, que o réu não provou a regularidade da operação impugnada, qual seja, o contrato n.º 568466294, sendo de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do débito objeto da presente demanda.

No que tange o pedido da autora de restituição em dobro, cumpre observar que, diante dos valores descontados indevidamente do seu benefício previdenciário, é cabível este pedido, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, por restar evidenciado, no caso, que houve falha grave do réu, ao ter realizado os descontos sem a devida autorização da autora. Assim, fica acolhido o pedido de repetição em dobro do indébito.

A autora faz jus, outrossim, à reparação dos danos decorrentes desta falha na prestação dos serviços do réu, consoante postulado na inicial da presente ação, porquanto é certo que em decorrência dos fatos em questão, passou a sofrer graves transtornos e dissabores face aos descontos indevidos que passaram a ser efetuados em sua conta corrente, necessitando de ajuizar a presente demanda.

No que diz respeito à fixação do montante da indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral “deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que “A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima” (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, outrossim, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila lição de Maria Helena Diniz, que “a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às conseqüências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranqüilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Ora, no caso vertente, atento a tais diretrizes e



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, consoante apontado na inicial da presente ação, aferindo, outrossim, o parâmetro que tem sido utilizado por esta Câmara em casos semelhantes, é de se verificar que afigura-se razoável o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para reparação dos danos morais sofridos pela autora. Mencionado valor revela-se condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela demandante, com as condições socioeconômicas desta e a capacidade do réu, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca.”*

Em relação ao termo inicial dos juros de mora, em se cuidando de empréstimo fraudulento, pois não solicitado ou autorizado pela autora, merece acolhimento a insurgência recursal da apelante, para que estes incidam desde a data do primeiro desconto indevido, nos termos da Súmula 54 do STJ.

Conclui-se, pois, que a irresignação da autora merece ser acolhida para julgar procedente a ação, a fim de: i) declarar a inexigibilidade do contrato impugnado; ii) condenar o réu à restituição, de forma simples, dos valores indevidamente descontados no benefício da autora, corrigidos monetariamente (pela Tabela do Tribunal de Justiça de São Paulo), a partir da data dos descontos, com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação; e iii) condenar o réu ao pagamento de R\$5.000,00, a título de indenização por danos morais, nos termos supra assentados.

Sucumbente, a parte demandada deverá arcar integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2 do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da autora.

**Thiago de Siqueira**  
Relator



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
14ª Câmara de Direito Privado  
Pátio do Colégio, 73 - Pátio do Colégio - 9º andar - Salas 913/915 -  
Sé - CEP: 01016-040 - São Paulo/SP

**CERTIDÃO**

Processo nº: **1000135-71.2023.8.26.0589**  
Classe – Assunto: **Apelação Cível - Bancários**  
Apelante: **Marcia Aparecida Nogueira Franco**  
Apelado: **Banco Santander Brasil S/A (Sucessor de Olé Bonsucesso  
Consignado S/A)**  
Relator(a): **THIAGO DE SIQUEIRA**  
Órgão Julgador: **14ª Câmara de Direito Privado**

**CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO**

CERTIFICO que o v. Acórdão foi disponibilizado no DJE hoje.

Considera-se data da publicação o 1º dia útil subsequente.

Advogado

João Thomaz Prazeres Gondim (OAB: 270757/SP) - Thiago Ferreira  
Novais (OAB: 432879/SP)

São Paulo, 26 de fevereiro de 2024.

---

Walkiria Costa de Almeida - Matrícula M110277  
Escrevente Técnico Judiciário