



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000313432

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000190-50.2025.8.26.0169, da Comarca de Duartina, em que é apelante BRB - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelado JOSÉ BENEDITO RAMOS TEIXEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.764

APELAÇÃO Nº: 1000190-50.2025.8.26.0169

COMARCA: DUARTINA

APELANTE: BRB - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A

APELADO: JOSÉ BENEDITO RAMOS TEIXEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

JUIZ DE DIREITO: LUCIANO SIQUEIRA DE PRETTO

APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais – Empréstimo consignado não reconhecido – Contrato eletrônico - Fraude contratual reconhecida – Ausência de requerimento para realização de prova pericial - Ônus da prova de regularidade da contratação da parte ré, que dele não se desincumbiu – Ausência de prova clara da correta contratação - Desconto indevido em benefício previdenciário – Devolução em dobro – Decisão em sede de recurso repetitivo pelo STJ – Dano moral configurado (in re ipsa) – Desconto indevido em benefício previdenciário – Negado provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BRB - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A contra sentença proferida em ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do débito referente ao contrato de empréstimo objeto da demanda, condenando o Banco à devolução dos valores descontados do benefício previdenciário do Autor na forma dobrada, bem como indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), determinando-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a compensação de valores depositados na conta do Autor pelo Réu. Condenou, por fim, o banco ao pagamento dos ônus sucumbenciais, arbitrados os honorários em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Apela o Réu, requerendo a reforma da r. sentença, argumentando com a regularidade na contratação, devidamente comprovada, requerendo a total improcedência da demanda, considerando o contrato legítimo e devidamente assinado pelo Autor. Afirma que as informações prestadas são claras e precisas, tendo a parte autora ciência acerca da contratação, tendo-lhe sido liberados valores. Argumenta com a impossibilidade de devolução de valores, notadamente em dobro, bem como ausência de danos morais.

Contrarrazões às fls. 226/233.

O recurso é tempestivo e o valor do preparo foi adequadamente recolhido, presentes os pressupostos extrínsecos de admissibilidade.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer na qual busca a parte autora o reconhecimento de que os valores descontados de seu benefício previdenciário são inexigíveis, porque não contratou com o requerido. Ademais, ante os descontos indevidos, requereu a condenação da repetição do indébito em dobro, bem como indenização pelos alegados danos morais sofridos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A sentença apelada julgou procedentes os pedidos, em razão da fraude na contratação, declarando inexigíveis os débitos oriundos do contrato objeto da demanda, condenando o requerido à devolução dos valores descontados do benefício previdenciário do requerente em dobro. Condenou, ainda, o banco ao pagamento de indenização de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por danos morais, em razão dos descontos indevidos no benefício previdenciário do Autor.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade do Autor frente à estrutura técnica e financeira do Réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico nas relações de consumo.

Sustenta o Autor que foi vítima de fraude, já que não realizou os contratos de empréstimo consignado debatidos nos autos. Considerando a verossimilhança das alegações e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, caberia ao Réu a prova de que as transações são regulares e foram realizadas pela parte autora, ônus do qual não se desincumbiu. O contrato juntado com a contestação não é capaz de provar a inequívoca legitimidade da contratação. O Autor impugnou veemente os documentos juntados. O Réu não requereu nenhuma prova para demonstrar a regularidade na contratação, ônus que era seu. O contrato eletrônico juntado aos autos, portanto, não é capaz de provar a **inequívoca legitimidade da contratação**. Os documentos juntados não demonstram a **ciência inequívoca do Autor** quanto à contratação do empréstimo consignado. Destaque-se o constante da r. sentença:

Conforme minuciosamente apresentado na

réplica (v. Fls. 150-152), o contrato não apresenta os requisitos mínimos de segurança (v. Fls. 96-121). Com efeito, o autor, idoso e hipossuficiente, nega de forma categórica a celebração do contrato nº 1100468508, alegando jamais ter comparecido à correspondente Happy Consig, situada em Barueri/SP, município distante de sua residência em Ubirajara/SP, bem como desconhecer o e-mail e o número de telefone utilizados na contratação eletrônica. Examinando-se os documentos juntados pela ré, verifica-se, de fato, a existência de cédula de crédito bancário e de formulário de autorização de débitos em conta corrente, ambos vinculados ao contrato nº 1100468508, bem como o log de assinatura eletrônica gerado pela plataforma Clicksign (fls. 96-121). No referido log, consta que operador vinculado à conta corporativa inseriu unilateralmente os dados do suposto signatário, cadastrando e-mail específico e número de telefone celular, definindo como métodos de autenticação apenas o envio de token via SMS, a indicação do nome completo e o registro de endereço de IP, sendo todos os dados informados pelo próprio operador do correspondente, sem qualquer comprovação de que tais credenciais efetivamente pertenciam ao autor. Consta, ainda, o envio do link de assinatura para o e-mail cadastrado, com fixação de prazo para assinatura e finalização automática após o último aceite, sem que haja qualquer produção de evidência adicional robusta, como videoconferência, selfie datada e acompanhada de documento oficial, conferência biométrica facial ou vocal, upload de documento de identidade firmado de punho, geolocalização coerente com o domicílio do beneficiário ou gravação de atendimento telefônico. Em outras palavras, o procedimento probatório adotado pela ré limita-se à junção de contrato eletrônico subscrito em ambiente digital em que a mesma parte interessada, por intermédio de seu correspondente autorizado, alimenta o sistema com dados de e-mail e telefone, envia link de assinatura e utiliza como suposto mecanismo de segurança apenas informações que, em regra, já circulam amplamente em cadastros, bases de dados e aplicações de mensagens, sem qualquer lastro seguro de vinculação à pessoa

física do consumidor idoso. O log de assinatura demonstra tão somente que alguém, na posse daqueles dados, clicou no link encaminhado e forneceu o token recebido, não comprovando que se tratava, de fato, do autor. Tais medidas, a despeito de serem formalmente descritas como "pontos de autenticação", revelam-se insuficientes, em cenário de fraudes reiteradas, para assegurar a integridade da manifestação de vontade, notadamente diante do público-alvo composto por aposentados e pensionistas, cuja vulnerabilidade e suscetibilidade a golpes são amplamente reconhecidas. A fragilidade dos critérios de segurança fica ainda mais evidente quando se observa que o endereço de e-mail indicado no contrato não corresponde ao autor, que afirma sequer utilizar essa ferramenta, e que a instituição financeira não logrou demonstrar a titularidade da linha telefônica utilizada para o envio de SMS, limitando-se a apresentar número parcialmente mascarado, sem certidão da operadora ou qualquer outro elemento de vinculação à pessoa do demandante. Some-se a isso o fato de que a ré não produziu qualquer prova de diligência adicional mínima, como a exigência de comparecimento presencial para a primeira contratação consignada, envio de cópia de documento com foto, entrevista gravada ou validação biométrica junto ao banco pagador do benefício. Nesse contexto, não se pode acolher a tese defensiva de que a simples existência de contrato eletrônico e de log de sistema bastaria para comprovar a regular contratação, transferindo-se ao consumidor o risco de utilização indevida de seus dados pessoais por terceiros. Ausente demonstração de que a ré tenha adotado critérios mínimos de segurança, compatíveis com o estado da técnica e com o grau de risco do produto ofertado, tais como autenticação em múltiplos fatores efetivamente vinculados ao titular do benefício, conferência de documentos oficiais, biometria ou outra forma idônea de identificação, conclui-se pela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC. (...) (sentença, fls. 161/166).

Cabe ressaltar que nessa modalidade de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrato eletrônico, a manifestação de vontade do consumidor se dá por biometria facial, realizada por meio da *selfie*, que deve conter dados seguros para provar a inequívoca concordância do consumidor e a autenticidade da operação, o que não se verificou no caso dos autos.

Ao disponibilizar a prestação de serviços no ambiente virtual, deve o banco garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o crescente número de fraudes praticadas por estelionatários.

Trata-se de caso de vício na prestação do serviço decorrente de falha no dever de segurança e informação. A existência de conduta de terceiros também não afasta a responsabilidade objetiva do Banco, que assume os riscos do negócio, devendo empregar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

De rigor a manutenção da r. sentença quanto a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes do contrato objeto da demanda, bem como devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário.

Da mesma forma, correta a sentença que determinou a devolução dos valores na forma dobrada, conforme julgamento submetido ao rito dos recursos especiais repetitivos pelo C. Superior Tribunal de Justiça, Tema 929. Tese fixada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: **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**". (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIATHEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021) (sem grifos no original).

Quanto ao dano moral, devidamente comprovada a fraude e havendo os descontos indevidos no benefício previdenciário do Autor, caracterizados os danos morais, que decorrem do próprio fato. É evidente o dano moral sofrido pelo autor em decorrência dos descontos indevidos no seu benefício previdenciário, que ocorreram por fraude perpetrada por terceiro, que obteve êxito somente diante da falha na prestação de serviço do banco. Ademais, precisou o autor acionar o Poder



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Judiciário para solucionar o problema.

Aplica-se ao caso o verbete 479 da Súmula de Jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Nesse sentido, o entendimento deste E.

Tribunal de Justiça:

VOTO Nº 38216 INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Contratação em benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo consignado não reconhecido pela autora. Origem da obrigação não provada, ônus do banco réu. Inscrição indevida no cadastro de devedores inadimplentes. Danos morais in re ipsa. Desconto indevido de verba alimentar que superam o mero aborrecimento. (...) Razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto. Retorno das partes ao status quo ante. Falta de interesse recursal. Compensação dos valores depositados na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta bancária da autora determinada pela sentença. Recurso não conhecido nesse ponto. Juros de mora. Termo inicial. Data do evento danoso. Responsabilidade extracontratual. Súmula 54 do STJ. Honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 2.500,00. Razoabilidade e proporcionalidade, considerado o trabalho realizado em primeiro grau. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do NCPC. Recurso da Apelante-autora não provido. Recurso do Apelante-réu parcialmente conhecido e, na parte conhecida, não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001028-02.2022.8.26.0006; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2023; Data de Registro: 20/05/2023) (sem grifos no original).

O valor da indenização deve levar em conta os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando os danos sofridos, visando o caráter punitivo, repelindo a prática da conduta ilícita, sem causar o enriquecimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desproporcional da parte, sendo o valor arbitrado pelo r. juízo adequado para reparação dos danos causados.

Este o entendimento do E. Tribunal de
Justiça:

***Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais - Contratação de empréstimos consignados fraudados em nome da autora, com desconto das prestações em benefício previdenciário – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva do Banco por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) -- Inexistência de relação jurídica entre as partes com base nos contratos de empréstimos consignados em questão – Débitos inexigíveis – Danos morais – Descontos indevidos da aposentadoria da autora para pagamento de empréstimos consignados fraudados – Danos morais que se evidenciam com a ocorrência do**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

próprio fato (damnum in re ipsa) – Valor da indenização a comportar redução em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade –
Recurso parcialmente provido. (...) –
Recurso negado. Compensação – Pretensão a compensação, não apenas dos valores creditados na conta corrente, mas também da quantia despendida para quitação de empréstimo contratado pela autora com o Banco BMG Itaú Consignado S/A –
Inovação recursal – Pedido não deduzido pelo réu na contestação – Violação aos princípios da estabilização objetiva da demanda e da adstrição ou congruência (artigos 329, I; 141 e 492 do CPC) -
Recurso não conhecido
Recurso parcialmente provido, na parte conhecida.*
(TJSP; Apelação Cível 1001621-26.2020.8.26.0095; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/05/2023; Data de Registro: 17/05/2023) (sem grifos no original).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença fica, pois, integralmente mantida, inclusive por seus próprios e jurídicos fundamentos, conforme autoriza o art. 252 do RITJSP.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso do Réu, majorando-se a verba honorária para R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator