



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000017277**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000303-86.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelada MARIA IGNES NOGUEIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO Nº 1000303-86.2025.8.26.0077**

**APELANTE: MARIA IGNES NOGUEIRA DE SOUZA**

**APELADO: BANCO BMG S.A**

**ORIGEM: FORO DE BIRIGUI - 1ª VARA CÍVEL**

**JUIZA DE DIREITO: DRA. ÍRIS DAIANI P. DOS SANTOS SALVADOR**

**VOTO Nº 4455**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.  
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS.  
RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

Recurso de apelação interposto pelo banco BMG S/A contra sentença de procedência nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de danos morais ajuizada por Maria Ignes Nogueira de Souza

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a regularidade da contratação do cartão de crédito consignado, (ii) a existência de dano material e moral, e (iii) a necessidade de restituição em dobro dos valores descontados.

**III. Razões de Decidir**

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

4. O banco deixou de comprovar a legalidade da contratação, não apresentando provas suficientes para demonstrar a bilateralidade do contrato, como geolocalização e IP do dispositivo utilizado.

5. A devolução em dobro dos valores descontados é devida, conforme entendimento do STJ.

6. Dano moral de R\$ 5.000,00 configurado.

**V. Dispositivo e Tese**

**5. Recurso desprovido.**

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes em operações bancárias é mantida. 2. A devolução em dobro dos valores descontados é devida quando não comprovada a regularidade da contratação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Legislação Citada:**

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º.

Código de Processo Civil, art. 373, II.

EAREsp nº 676.608/RS.

**Jurisprudência Citada:**

STJ, Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1004795-85.2024.8.26.0650, Rel. Carlos Ortiz Gomes, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 01.10.2025.

TJSP, Apelação Cível 1012102-38.2023.8.26.0032, Rel. Paulo Toledo, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, j. 05.09.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **MARIA IGNES NOGUEIRA DE SOUZA**, contra a r. sentença de fls. 200/204, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexistência de débito c/c danos morais, ajuizada em desfavor de **BANCO BMG S.A**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

*"Ante o exposto, julgo PROCEDENTE o pedido para DECLARAR a inexistência da relação jurídica entre as partes, que originou os descontos no benefício da parte autora, e CONDENAR o réu na devolução dos valores referentes aos descontos indevidos, em dobro, com correção monetária pela Tabela Prática do TJ/SP, desde cada desembolso, e juros de 1% ao mês, desde o evento danoso, e no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do TJ/SP, a partir da presente data, e juros de 1% ao mês, desde o evento danoso, nos termos da fundamentação.*

*Defiro a tutela de urgência para imediata cessação dos descontos no benefício da parte autora, servindo a presente sentença como ofício ao INSS, para cumprimento, a ser entregue pela parte autora.*

*Condeno a parte ré nas custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico do autor. Observe-se o provimento CG 29/2021."*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a parte ré, em síntese, que a contratação do cartão de crédito consignado e saques foram regulares; que não é caso de vício do consentimento; inexistência de dano moral e indevida restituição em dobro; inoportunidade de dano moral, pugnando por sua redução; que a compensação de valores é devida.

Contrarrazões apresentadas (fls. 225/229).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c danos morais ajuizada em razão de descontos no benefício previdenciário da autora.

A autora nega ter celebrado o contrato de cartão de crédito consignado de nº 17820780, incluído no benefício em 19/09/2022, cujo limite do cartão é R\$ 1.663,00, e valor reservado atualizado de R\$70,60 (fls. 23/29).

O réu contestou a demanda, juntou documentos e defendeu a regularidade do negócio.

Sobreveio sentença de procedência para declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes; condenar o réu na devolução dos valores referentes aos descontos indevidos, em dobro; e condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Somente o banco réu apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a regularidade da contratação, a existência de dano material e moral, e a necessidade de restituição em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dobro.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Em razão da afirmação da autora de que não celebrou o contrato, passou a ser ônus da empresa fornecedora de serviços a prova da legitimidade dos débitos na conta bancária.

Ademais, não se pode atribuir à autora a responsabilidade por provar fato negativo. E deve-se considerar, ainda, que o réu possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade das operações. □

A autora juntou: o Histórico de Créditos do INSS (fls. 20/22); o histórico de empréstimo consignado (fls. 23/29)

O banco réu trouxe: faturas do cartão de crédito consignado (fls. 69/77); comprovantes de depósito em conta (fls. 78/79); termo de adesão ao cartão de crédito consignado benefício emitido pelo banco BMG e autorização para desconto em folha de pagamento (fls. 80/82); certificado de conclusão da formalização eletrônica (fls. 96); selfie e RG (fls. 93/95); cédula de crédito bancário - contratação de saque mediante a utilização do cartão de crédito consignado benefício emitido pelo BMG (fls. 97/107).

Cabe anotar que os descontos no benefício previdenciário do autor são incontroversos e estão comprovados através do histórico de créditos do INSS (Fls. 20/22).

Em que pese tenha juntado documentos, como bem observa a sentença, o banco não produziu prova para demonstrar a legitimidade do "termo de adesão ao cartão de crédito consignado benefício emitido pelo banco BMG e autorização para desconto em folha de pagamento", supostamente efetivado em ambiente eletrônico (fls. 80/82).

A legislação permite a contratação eletrônica, mas é necessário que seja demonstrada a bilateralidade do pacto, através de elementos como selfie, documentos pessoais do contratante, geolocalização, IP do dispositivo,

browser, dossiê de contratação, logs de acesso, entre outros.

Isto porque tornou-se uma prática comum a deflagração de golpes por meliantes que, valendo-se de dados pessoais de terceiros, logram sucesso em entabular contratos de toda a espécie, fazendo de vítimas não só a pessoa física, mas também as instituições financeiras.

Ainda que seja permitida a contratação por meios digitais, o fornecedor de serviços deve provar que a contratação foi bilateral. O contrato juntado não é capaz de demonstrar a legitimidade da contratação em razão das inconsistências verificadas, dado que o documento pode ter sido emitido de forma unilateral pelo suposto credor ou por estelionatário na intenção de aplicar golpe.

Na verdade, a selfie e documentos pessoais juntados não estão atrelados a nenhum documento específico, tampouco ao "termo de adesão ao cartão de crédito consignado benefício emitido pelo banco BMG e autorização para desconto em folha de pagamento". Nesse prisma, serviriam para legitimar qualquer contrato apresentado. E, ainda, a geolocalização contratual e a residência são distantes (mais de 10 km).

Ademais, configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3 que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade do banco é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, conforme dispõe a 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”*.

Com efeito, o réu deve restituir os descontos efetivados no benefício previdenciário da autora.

A forma de devolução dos valores deve ocorrer de acordo o entendimento do julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, em que a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça fixou a tese segundo a qual *“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”*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na mesma oportunidade, os efeitos de tal tese foram modulados, estipulando-se 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”. Tal publicação, registre-se, ocorreu em 30/03/2021.

Em outras palavras, haverá repetição em dobro do indébito somente em relação àqueles descontos que ocorreram após a data de publicação do acórdão, ou seja 30/03/2021. Como o contrato é de 19/09/2022, a devolução deve ser em dobro.

Nesse sentido, bem pontua a r. sentença (fls. 200/204):

*A norma legal é clara ao determinar a necessidade de expressa autorização do beneficiário para contratação de empréstimo consignado em seu benefício, o que pode ocorrer de forma eletrônica; contudo, deve atestar, indubitavelmente, a concordância do consumidor.*

*Ressalto ainda que a "selfie" juntada se encontra em uma página genérica, sem qualquer identificação do IP, geolocalização, data/hora em que foi apresentada ao banco ou outras informações sobre a operação, podendo, inclusive, ser utilizada em outras contratações. Assim sendo, não há elementos que indiquem que tal "selfie" possua relação com a celebração do contrato de cartão de crédito impugnado.*

.....  
....

*Logo, considerando a documentação apresentada, não é possível conferir veracidade ao negócio jurídico em análise.*

*À vista do exposto, a parte ré não se desincumbiu de seu dever de comprovar a validade do contrato de empréstimo consignado descrito na inicial, que originou os descontos no benefício da parte autora, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil. Por conseguinte, os descontos são indevidos, merecendo ser restituídos à parte autora."*

Além disso, para a caracterização do dano moral, exige-se a comprovação da prática de conduta antijurídica, a qual deve abranger comportamento contrário ao direito, além da existência de um dano efetivo, compreendido como lesão a um bem jurídico, seja ele de ordem material ou imaterial. Ademais, deve estar presente o nexo de causalidade entre a conduta ilícita e o dano experimentado.

Assim, para que se reconheça a indenização extrapatrimonial, é imprescindível que a conduta praticada tenha gerado efetiva lesão a um bem jurídico personalíssimo, tais como a honra, a dignidade ou a imagem do lesado.

É certo que o subsídio percebido pela demandante é modesto, totalizando o valor aproximado de R\$ 800,00 (fls. 20/22). E nota-se que os descontos de R\$70,60, ocorridos de 19/09/2022 até hoje foram superiores a 8% de sua renda mensal, comprometendo sua subsistência.

Com efeito, os descontos atingiram renda que possui caráter alimentar, gerando danos aos seus direitos da personalidade. Assim, devida a indenização de R\$ 5.000,00 fixada em sentença a título de dano moral. O valor arbitrado servirá para reparar o sofrimento causado à vítima sem enriquecê-la, ao mesmo tempo que desestimulará o ofensor a agir de forma negligente na prestação dos serviços.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal:

*Ação declaratória - contrato de empréstimo bancário - cartão de crédito consignado - Reserva de Margem Consignável (RMC) - ausência de prova da contratação - ônus da prova - abusividade dos descontos reconhecida - nulidade do contrato - restituição em dobro em razão da culpa grave do réu - danos morais verificados - valor da indenização mantido - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido.* (TJSP; Apelação Cível 1018828-36.2024.8.26.0309; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/10/2025; Data de Registro:

01/10/2025)

*APELAÇÃO CÍVEL – DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO AO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO – PROCEDÊNCIA PARCIAL – INSURGÊNCIA DAS PARTES – ACOLHIMENTO PARCIAL. Prova pericial grafotécnica que atestou a inautenticidade das assinaturas – Fraude configurada – Inexistência da relação jurídica bem declarada – Necessidade de recondução das partes ao status quo ante - Restituição simples dos descontos indevidos, posto que ocorridos entre 2018 e 2019, anteriores à modulação dos efeitos pelo julgamento do EAREsp 600.663/RS, em 30/03/2021 – Contrato com assinatura cuja falsificação só foi possível de ser constatada por perícia grafotécnica – Engano justificável configurado – Devolução do valor da quitação por nova portabilidade que não merece acolhida – **Contrato que não foi juntado aos autos e que também foi quitado posteriormente, em portabilidades sucessivas não esclarecidas pela autora, sem notícia de que ainda esteja vigente** – Juros da mora a partir de cada desembolso – Súmula 54 do C.STJ – Atualização pela Tabela Prática do TJSP e juros da mora de 1% ao mês até 27/08/2024 e, após, conforme a Lei 14.905/2024 – Dano moral não configurado – Descontos em valor módico por mais de 01 ano que não foram percebidos – Ajuizamento da ação cerca de 04 anos após o fim dos descontos – Ausência de indícios mínimos de abalos psicológico significativo que enseje a reparação – Reforma da r. sentença que implica na redistribuição dos ônus de sucumbência – RECURSOS PROIDOS EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1001053-77.2023.8.26.0459; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Pitangueiras - 2º Vara; Data do Julgamento: 01/10/2025; Data de Registro: 01/10/2025)*

*Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral. Empréstimos consignados e cartões de crédito. Descontos em benefício previdenciário. Sentença de procedência. Mérito. Apelo do réu*

*objetivando a reversão do julgamento, ou, subsidiariamente, seja afastada a condenação por danos morais. I. Contratação não demonstrada nos autos. Negativa da contratação que atrai para o banco réu o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar (art. 357, inc. III, do Código de Processo Civil), estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade do débito. Ausência, todavia, de comprovação da contratação. **Requerida que sequer colaciona documentos de comprovação da contratação impugnada** e, intimado a especificar a provas que pretendia produzir, requereu o julgamento antecipado da lide. Parte que não se desincumbiu do ônus probatório (art. 373, II, CPC). Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva do banco réu. Inteligência do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Declaração de inexistência do contrato bem reconhecida. Recurso do réu desprovido nessa parte. II. Restituição em dobro. Descontos iniciados em abril/2024. Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). A restituição deve ser levada a efeito em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso do réu desprovido nesse tópico. III. Dano moral. Autora, idosa, consumidora hipervulnerável, vinculada a empréstimo não reconhecido, sofreu descontos sobre recursos de benefício previdenciário (aposentadoria por tempo de contribuição), de caráter alimentar. Indenização mantida em R\$5.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso desprovido nesse tópico. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004795-85.2024.8.26.0650; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 01/10/2025; Data de Registro: 01/10/2025)*

*“APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – Consumidora que nega celebração de dois contratos de mútuo com a casa bancária – Regularidade da contratação que não restou demonstrada – Instituição financeira que apresenta instrumentos firmados na modalidade digital, indicando assinaturas eletrônicas da autora,*

*expressamente impugnadas – Prova pericial na área tecnológica não produzida na origem, muito em razão do desinteresse do apelante - Ônus da prova em caso de alegação de inautenticidade é da parte que produziu o documento – Incidência do artigo 429, inciso II, do CPC, e do Tema repetitivo nº 1061, do STJ (REsp 1846649/MA) - Deficiência probatória do réu conduz à declaração de nulidade dos negócios jurídicos, com a consequente devolução do montante total descontado da autora – Incidência da tese assentada no Tema nº 929, do C. STJ, observadas as datas dos descontos e a modulação de seus efeitos (EAREsp nº 676.608/RS) - Dano moral configurado – Ofensa ao íntimo da apelada – Injusta diminuição patrimonial - Quantum indenizatório que, contudo, comporta minoração - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de alterar a forma de devolução do indébito e reduzir o montante fixado a título de danos morais para o valor de R\$ 5.000,00”. (TJSP; Apelação Cível 1002450-78.2023.8.26.0005; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)*

A compensação de valores foi reconhecida em sentença e fica mantida.

Dessarte, o recurso fica desprovido.

Ficam majorados os honorários devidos pela parte vencida para 13% sobre o mesmo referencial da sentença, na forma do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida” (EDcl. no RMS nº



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Diante do exposto, **pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação lançada.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**