



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000258550

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000406-31.2025.8.26.0615, da Comarca de Tanabi, em que é apelante ROSANGELA APARECIDA TORTELA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para julgar PROCEDENTES EM PARTE os pedidos, nos termos acima fundamentados.V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 24 de março de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1000406-31.2025.8.26.0615
Comarca: Tanabi/SP - 2ª Vara Judicial
Juiz de 1ª Instância: Rafael Salomão Spinelli
Ação: Declaratória e Indenizatória
Apelante/Autor: Rosângela Aparecida Tortela
Apelado/Réu: Banco Itaú Consignado S/A

VOTO 6794

RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO
DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – BANCÁRIO –
EMPRÉSTIMO CONSIGNADO AO BENEFÍCIO
PREVIDENCIÁRIO – NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO
– IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA –
ACOLHIMENTO.

Empréstimo consignado ao benefício previdenciário com descontos das parcelas – Negativa de contratação – Documentos de contratação apresentados com a defesa que foram especificamente impugnados em réplica – Instituição financeira que declinou de produzir prova pericial, não se desincumbindo de comprovar a regularidade da assinatura eletrônica (biometria facial) – CPC, art. 428, I, e art. 429, II – Tema Repetitivo 1.061 do STJ – Fraude caracterizada – Inexigibilidade do débito reconhecida – Nulidade do contrato que implica na recondução das partes ao status quo ante – Repetição do indébito em dobro – EAREsp nº 676.608/RS – Descontos ocorridos em 2022, após o início da vigência do precedente vinculante (30/03/2021) – Autorizada a compensação de valores comprovadamente disponibilizados à autora, acrescidos apenas da correção monetária, para evitar o enriquecimento sem causa – Danos morais configurados na hipótese – Descontos indevidos em benefício previdenciário que comprometem parcela substancial do benefício previdenciário, acima de 30%, e prejudicam efetivamente a subsistência – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – Sucumbência invertida. RECURSO PARCIALMETE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Rosângela Aparecida Tortela** (autora) em face da r. sentença de fls. 269/277, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais movida contra o **Banco Itaú Consignado S/A**.

O magistrado de primeiro grau, ao analisar o

mérito, fundamentou sua decisão na ocorrência do instituto da *supressio* e da boa-fé objetiva. Entendeu que, embora a autora alegue desconhecer a contratação do empréstimo consignado nº 636780847, os descontos em seu benefício previdenciário iniciaram-se em 05/05/2022, tendo a demanda sido ajuizada apenas em março de 2025, após mais de dois anos de inércia. O Douto Magistrado destacou que o banco réu comprovou a disponibilização do crédito na conta bancária da requerente (fls. 129/130), e que a utilização do montante por longo período, sem qualquer oposição contemporânea, gera uma legítima expectativa de validade do negócio jurídico, deslegitimando a insurgência posterior por comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*). Diante da improcedência total dos pedidos, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judicial deferida.

Irresignada, a autora apela (f. 280/299). Sustenta a nulidade da contratação por vício de consentimento e fraude. Argumenta que o contrato digital padece de severas irregularidades, apontando que o número de IP registrado (179.246.216.54) localiza-se na cidade de São Paulo, enquanto a recorrente reside em Cosmorama/SP, a uma distância de aproximadamente 510 km. Aduz que os dados cadastrais no instrumento estão incorretos, citando erro no gênero, endereço e número de celular. Questiona a validade da biometria facial, alegando ser de baixíssima qualidade e possivelmente obtida de forma fraudulenta via videochamada. Defende a impossibilidade de aplicação da *supressio*, uma vez que a inexistência de relação jurídica por fraude seria vício insanável e a consumidora, por ser hipossuficiente, demorou a perceber a origem dos descontos. Requer, assim, a reforma da sentença para declarar a inexistência do débito, com a condenação do banco à restituição em dobro dos valores descontados no importe de **R\$ 38.239,82**, indenização por danos morais de **R\$ 10.000,00** e majoração dos honorários sucumbenciais para **20%**.

Em contrarrazões, o Banco Itaú Consignado S.A. arguiu, preliminarmente, a inobservância ao princípio da dialeticidade, alegando que o recurso não ataca especificamente os fundamentos da sentença, limitando-se a reproduzir a inicial. No mérito, defende a regularidade da contratação digital, ressaltando que foram utilizadas ferramentas de segurança como validação de token via SMS, geolocalização e biometria facial certificada pela ICP-Brasil. Reitera que o valor de **R\$ 15.949,61** foi efetivamente creditado na conta da autora e por ela usufruído, o que materializa o contrato. Pugna pela manutenção integral da sentença por seus próprios fundamentos, afastando-se o dever de restituir e de indenizar.

Recurso tempestivo e isento de preparo (f.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

93).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do CPC.

Com fundamento no princípio *tantum devolutum quantum appellatum* (Código de Processo Civil, artigos 1.002 e 1.013), passo a apreciar as matérias expressamente devolvidas pela apelação.

A controvérsia diz respeito a: validade da contratação de empréstimo consignado (contrato nº 636780847) realizado por meio digital; a ocorrência ou não de vício de consentimento ou fraude; a aplicabilidade dos institutos da *supressio* e do *venire contra factum proprium* em face do decurso de tempo; o dever de repetição do indébito em dobro e a configuração de danos morais indenizáveis.

Pois bem.

Inicialmente, afasto a preliminar de falta de dialeticidade arguida pelo banco apelado. As razões recursais combatem especificamente a aplicação da *supressio* e reiteram os pontos de nulidade do contrato, atendendo ao disposto no artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

No mérito, **respeitado o Convencimento do Juízo a quo, o recurso comporta parcial provimento.**

A questão central reside na autenticidade da contratação digital.

Em réplica, a autora apresentou impugnação específica e detalhada aos elementos que lastreiam o contrato, apontando que o IP registrado indica localidade a mais de 500km de sua residência, além de erros crassos em seus dados cadastrais.

Nesse cenário, incide a regra de distribuição do ônus da prova quanto à autenticidade documental, conforme o Código de Processo Civil:

"Art. 428. *Cessa a fé do documento particular*

quando:

I - for impugnada sua autenticidade e enquanto não se comprovar sua veracidade;"

"Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:

(...)

II - se tratar de contestação de autenticidade, à parte que produziu o documento."

Uma vez contestada a autenticidade assinatura eletrônica, o ônus de provar a sua fidedignidade recai sobre a instituição financeira, conforme consolidado pelo STJ no **Tema Repetitivo 1.061**: *"Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)."*

No caso em tela, o banco réu declinou da prova pericial, que seria o único meio técnico hábil para atestar a higidez da biometria e dos logs de acesso, requerendo o julgamento antecipado (f. 266).

A falta de prova da autenticidade da assinatura eletrônica e da regularidade da contratação implica, inexoravelmente, no acolhimento da tese de fraude. Conseqüentemente, deve-se anular o contrato impugnado, sendo imperativo o retorno das partes ao *status quo ante*.

Nos termos da Sumula 297 do C.STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."*

Configurada a falha de segurança, a instituição financeira responde objetiva e solidariamente pelos danos causados ao consumidor, na forma do artigo 14 do CDC, *caput* e § 1º, I e II:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; (...)

A instituição financeira tem o dever de adotar medidas rigorosas de segurança para impedir que estranhos se aproveitem de seus sistemas informatizados para aplicar golpes, especialmente em se tratando de empréstimos consignados que importam em desconto direto no benefício previdenciário do mutuário.

A rigor da Súmula 479 do C.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.*

Nessa esteira é a jurisprudência esta Corte julgadora:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada parcialmente procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar o requerido à reparação dos danos materiais sofridos pela parte autora. O banco réu apela, suscitando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, aponta para culpa exclusiva da parte autora e ato de terceiros, inexistindo dever de indenizar. Busca, ao menos, a alteração dos honorários sucumbenciais. A parte autora, de seu turno, persegue a fixação de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar a legitimidade do banco réu para figurar na demanda; (ii) verificar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas; e (iii) existência de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Falha atribuída aos serviços diretamente prestados pela parte ré, o que lhe confere legitimidade. 2. No mérito, a relação entre as partes é de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova. 3. A responsabilidade da ré decorre do risco da atividade, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC, aplicável conforme a Súmula 297 do STJ, e consolidada na Súmula 479 do STJ. Indícios suficientes de fraude nas operações impugnadas. Falha na segurança dos serviços a justificar a responsabilização do réu. 4. Parte autora que apenas seguiu instruções que não se destinavam a realizar ou a autorizar as transferências, mas foram empregadas para tanto pelos fraudadores, que teriam criado interface entre o autor e a plataforma da apelante. Situação típica de fraude que à apelante competia impedir. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. O réu deve suportar, pois, os danos causados à requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Inaplicabilidade, ademais do

artigo 945 do CC às relações de consumo. Sistema de segurança do réu que, se eficaz, era o bastante para evitar a consumação da fraude. Restituição que, portanto, deve abranger todo o valor subtraído da parte autora. 5. Danos morais configurados e ora fixados. 6. Alteração, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária. IV. DISPOSITIVO: Rejeitada a preliminar aventada pelo banco réu. Recurso do réu não provido e recurso da autora provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004062-96.2025.8.26.0032; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026)

Assim, o banco deve restituir à autora os valores que lhe foram indevidamente subtraídos, em reparação aos danos materiais.

No que tange à repetição do indébito, o banco deve restituir os descontos indevidos realizados no benefício previdenciário da requerente de forma **dobrada**.

Aplica-se aqui o Entendimento consolidado pelo C. STJ no julgamento do **Tema 929 (EAREsp 676.608/RS)**, uma vez que os descontos ocorreram a partir de maio de 2022, portanto, após o marco temporal fixado pelo precedente vinculante (30/03/2021) que dispensa a prova de má-fé para a restituição em dobro em contratos de consumo.

A Corte Especial do C. STJ sedimentou que a restituição em dobro de que trata o art. 42, parágrafo único, do CDC, *independe da prova da má-fé do fornecedor, bastando que a cobrança indevida seja contrária à boa-fé objetiva*, modulando a incidência dos efeitos da decisão para aos indébitos não decorrentes da prestação de serviço público, cujas cobranças tenham sido realizadas *a partir da data de publicação do respectivo acórdão* (30/01/2021).

Nestes termos: “(...) 13. Fixação das seguintes teses. 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” (Relator Ministro Og Fernandes, no julgamento do EAREsp. nº 676.608/RS, publicado em 30/03/2021).

Os valores a serem restituídos à autora serão acrescidos de correção monetária e juros de mora a contar de cada desembolso, nos termos da **Súmula 54 do STJ**, por se tratar de responsabilidade extracontratual derivada de fraude.

Fica autorizada a **compensação**, na forma do C. Civil, art. 368 e seguintes, dos valores a serem restituídos com o montante que foi comprovadamente disponibilizado à requerente (R\$ 15.949,61), como forma de evitar o enriquecimento ilícito. Sobre este valor a ser abatido, incidirá apenas correção monetária desde o crédito, sem juros, visto que a autora não deu causa à disponibilização indevida.

Quanto aos danos morais, estes são latentes. A parcela mensal descontada ultrapassa o patamar de 30% do benefício previdenciário da autora, configurando supressão de verba alimentar indispensável. A privação de parcela significativa da renda, para o pagamento de fraude atinge o mínimo existencial.

Considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixo a indenização por danos morais em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, valor adequado para compensar o dano e exercer o caráter pedagógico.

Esse é o Entendimento desta Turma julgadora:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória c/c repetição de indébito e danos morais. Empréstimo consignado. Alegação de fraude bancária. Inexigibilidade do débito. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Banco que juntou mera documentação unilateral (extratos, TEDs e pesquisa de logs). Insuficiência. Restituição em dobro. Dano moral configurado. Conduta reiterada. Instituição financeira que menos de dois meses antes permitira idêntica fraude. Consectários legais. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desproimento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito

*cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, declarando inexigível o contrato de empréstimo consignado nº 808704013, condenando o réu à restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de custas e honorários advocatícios. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira comprovou a regularidade e a validade da contratação do empréstimo consignado impugnado; (ii) estabelecer se a ocorrência de fraude bancária atrai a responsabilidade objetiva do banco; (iii) determinar se é cabível a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados; (iv) verificar a configuração e a adequação do valor arbitrado a título de danos morais; e (v) ponderar sobre os consectários legais aplicáveis. III. Razões de decidir 3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC, com responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ. 4. O Banco não comprova de forma inequívoca a validade da contratação, limitando-se à juntada de documentos unilaterais, como extratos e pesquisas de logs, insuficientes para afastar a alegação de fraude, especialmente diante da vulnerabilidade da consumidora idosa e aposentada por invalidez. 5. A liberação do valor do empréstimo seguida de transferências via PIX, em curto espaço de tempo e para terceiros sem vínculo com a autora, evidencia falha na prestação do serviço e fragilidade dos mecanismos de segurança da instituição financeira. 6. A reiteração de fraude anterior envolvendo a mesma autora e a mesma instituição financeira impõe maior dever de cautela ao Banco, cuja inobservância caracteriza negligência. 7. Declarada a inexigibilidade do contrato, a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, sendo cabível a restituição em dobro do indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC e da tese firmada no Tema 929 do STJ. 8. **Os descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, aliados à condição de vulnerabilidade da autora e à reiteração da conduta ilícita, configuram dano moral.** 9. **O valor fixado a título de indenização por danos morais (R\$ 5.000,00) que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica.** 10. Quanto aos consectários legais, tratando-se de responsabilidade extracontratual, (i) para os danos materiais, a Taxa SELIC deve ser aplicada, a partir de cada desconto indevido, sem a acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária, pois ela compreende juros e correção monetária; e (ii) para os danos morais, os juros incidem segundo a SELIC, subtraído o IPCA (art. 406, § 1º, do CC), desde o evento danoso até a data do arbitramento, seguindo-se, a partir de então, pela SELIC em seu valor cheio. IV. Dispositivo 11. *Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 373, II, 489, § 1º, e 1.021, § 3º; CC, arts. 406 e 927, parágrafo único; Regimento Interno do TJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Temas 929, 1.306 e 1.368; STJ, AgInt no AREsp 2.059.743/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1000863-02.2025.8.26.0506.” (TJSP; Apelação Cível 1002947-31.2025.8.26.0229; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/03/2026; Data de Registro: 02/03/2026) – destaquei.**

“APELAÇÃO CÍVEL – CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) – IMPUGNAÇÃO À AUTENTICIDADE – INVERSÃO DO ÔNUS – TEMA 1.061/STJ – PERÍCIA GRAFOTÉCNICA DEFERIDA E NÃO PRODUZIDA PELO BANCO – NULIDADE DO NEGÓCIO – REPETIÇÃO EM DOBRO – MODULAÇÃO DO EARESP 1.413.542/RS (DJE 30.03.2021) – DESCONTOS A PARTIR DE 2022 – DANO MORAL CONFIGURADO E MANTIDO EM R\$ 5.000,00 – DISTINGUISHING (LAPSO TEMPORAL CURTO E RECUSA DE PERÍCIA) – RESPONSABILIDADE EXTRA CONTRATUAL – DANOS MATERIAIS: JUROS DESDE CADA DESCONTO (SÚM. 54/STJ) E CORREÇÃO DESDE O DESEMBOLSO (SÚM. 43/STJ) – DANOS MORAIS: JUROS DESDE O EVENTO DANOSO (SÚM. 54/STJ) E CORREÇÃO DESDE O ARBITRAMENTO (SÚM. 362/STJ) – CRITÉRIO DE ATUALIZAÇÃO ATÉ AGOSTO/2024 E, A PARTIR DE SETEMBRO/2024, REGIME DA LEI 14.905/2024 (ART. 406 CC) – COMPENSAÇÃO AUTORIZADA (ARTS. 368 E SS. CC). RECURSO DO BANCO DESPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO PARA AJUSTAR JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DO PATRONO DO AUTOR DE 10% PARA 20% (ART. 85, §11, CPC).”
(TJSP; Apelação Cível 1003907-73.2023.8.26.0417; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Paraguaçu Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/02/2026; Data de Registro: 25/02/2026) – destaquei.

A reforma da r. sentença implica na redistribuição do ônus de sucumbência, de modo que, agora vencida, a instituição financeira paga as custas processuais e os honorários aos patronos da parte autora, fixados em 10% do valor da condenação.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, conforme Entendimento do C. STJ de que *“Já é pacífico nesta E. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida”* (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante ao exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para julgar **PROCEDENTES EM PARTE** os pedidos, nos termos acima fundamentados.

OLAVO SÁ
Relator