



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000248880

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000424-25.2025.8.26.0042, da Comarca de Altinópolis, em que é apelante AUXILIADORA SOLANGE DIAS DE ARAÚJO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 22 de março de 2026.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM RESTITUIÇÃO EM DOBRO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA PARTE AUTORA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO RECONHECIDOS. CONTRATAÇÃO DIGITAL. ÔNUS PROBATÓRIO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SELFIES IDÊNTICAS UTILIZADAS PARA VALIDAÇÃO DE AMBOS OS CONTRATOS FIRMADOS EM MESES DISTINTOS. FRAUDE COMPROVADA. RESTITUIÇÃO SIMPLES. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

Ação declaratória e indenizatória ajuizada por consumidora aposentada, visando à declaração de inexistência de contratos de empréstimo consignado supostamente celebrado de forma digital, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos materiais e morais, em razão de fraude. Sentença de improcedência.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste na validade da contratação dos empréstimos consignados não reconhecidos pela autora e na responsabilidade da instituição financeira pela demonstração da regularidade da avença, além da indenização por danos morais.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, devendo comprovar a legitimidade da contratação. A utilização de selfies idênticas para validar contratos distintos evidencia fraude.

4. A restituição dos valores deve ser na forma simples, pois as cobranças foram realizadas conforme o pacto, sem ciência do banco de sua irregularidade. A apelante faz jus à indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 10.000,00.

IV. Dispositivo e tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva, devendo comprovar a legitimidade da contratação.

2. A restituição dos valores deve ser na forma simples, pois as cobranças foram realizadas conforme o pacto.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §1º; CPC, art. 373, II; Lei 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 54, 297, 362.

VOTO nº 36663

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por *Auxiliadora Solange Dias de Araújo* em face de *Banco Santander S/A*, na qual a autora alegou, conforme narrado na r. sentença, *"informa ser beneficiária do INSS e que, ao consultar seu extrato previdenciário, deparou-se com descontos de variados montantes, concernentes a empréstimos consignados, referentes aos contratos de nº 232121552 e 221841541, junto ao banco requerido. Afirma, contudo, que jamais contratou mencionados empréstimos, tampouco anuiu com o recebimento do crédito. Pleiteia, assim, a total procedência da ação, para que seja declarada a inexigibilidade do débito, bem como a condenação do réu à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente da aposentadoria da autora, assim como danos morais, no importe de R\$ 15.000,00, além das custas processuais, despesas e honorários advocatícios."*

Sobreveio a r. sentença a fls. 180/187, julgando *"IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a ressalva do art. 98, § 3º do CPC, vez que lhe concedida benefício da justiça gratuita."*

Inconformada, a parte autora interpõe o presente recurso a fls. 190/212 argumentando, em resumo, que **(A)** *jamais teve ciência de tal contratação, restando claro a invalidade do negócio jurídica e a fraude perpetrada. (...) A instituição tampouco apresenta prints de tela, termos de aceite, confirmações por e-mail ou SMS, tampouco vídeos ou gravações que demonstrem de forma inequívoca que a parte autora*

teve ciência e efetivamente consentiu com os contratos apresentados (fls. 195); **(B)** não se comprovou o envio destas como selfie para reconhecimento fotográfico, ou seja, é somente uma fotografia que consta no cadastro do seu sistema, sendo exclusivamente de responsabilidade da Ré a demonstrar a ligação da selfie apresentada à suposta assinatura digital (fls. 195/196); **(C)** Ainda no tocante às fotografias, causa extrema perplexidade o fato de o réu ter anexado, às fls. 129 e 134, a MESMA IMAGEM PARA 'VALIDAR' A ASSINATURA DIGITAL DE CONTRATOS SUPOSTAMENTE DISTINTOS, MESMO HAVENDO UM LAPSO TEMPORAL DE QUASE SEIS MESES ENTRE ELES. Tal incongruência compromete a verossimilhança dos documentos apresentados e evidencia, no mínimo, a fragilidade das alegações da parte adversa, senão indícios de possível fraude (fls. 196); **(D)** o Requerido não demonstrou que o contrato eletrônico apresentado nos autos tenha sido assinado através de certificado emitido sob os critérios da ICP-Brasil (fls. 201); **(E)** houve cerceamento do direito de defesa a fim de demonstrar a autenticidade da contratação (fls. 205); **(F)** é cabível a restituição em dobro (fls. 207); **(G)** faz jus à indenização por danos morais no patamar de R\$ 15.000,00 em razão de ter sido vítima de fraude já que teve seu sigilo bancário invadido e descontos realizados sem autorização (fls. 209). **(H)** Requer a total procedência dos pedidos a fim de condenar a instituição financeira na restituição em dobro dos valores descontados e a reparação por danos morais no montante de R\$ 15.000,00, além das custas e despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 20% sobre o valor da condenação (fls. 211).

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 216/230.

FUNDAMENTAÇÃO:

O recurso é tempestivo e isento de preparo por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça concedida a fls. 80.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença merece parcial reforma.

A controvérsia diz respeito à validade da contratação de dois empréstimos consignados apontado pela autora, ora apelante, como não reconhecidos, bem como à responsabilidade da instituição financeira pela demonstração da regularidade da avença, assim como se faz jus à indenização por danos morais.

No caso concreto, a relação jurídica estabelecida entre a autora e o banco está inserida no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Dessa forma, aplica-se o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

A responsabilidade é objetiva, razão pela qual competia à instituição financeira recorrente o ônus de comprovar, em juízo, a legitimidade da contratação questionada pela apelada, demonstrando não apenas a existência do contrato, mas também a regularidade do processo de contratação. Essa incumbência probatória decorre tanto do art. 373, II do Código de Processo Civil, como também do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso específico, o MM. Juízo *a quo* afastou a responsabilidade da financeira por considerar os negócios jurídicos impugnados são válidos, fundamentando na suficiência dos comprovantes de depósito dos valores dos empréstimos em conta de sua titularidade, histórico de pagamento das parcelas desde as contratações e decurso de longo período entre a contratação e o questionamento de sua validade pela via judicial, destacando-se que a primeira contratação se deu em maio de 2021, sendo que apenas em 24 de março de 2025 houve a propositura da presente demanda.

Respeitado o entendimento do MM. Juízo *a quo*, mas ditos elementos não são suficientes à comprovação da regularidade da contratação mediante cédulas de crédito bancário. Ora, ambos os contratos foram firmados em 31/05/2021 e 01/12/2021 e foram tiradas para validação a mesma selfie.

É notório que a validação do contrato requer foto tirada no momento da contratação, não admitindo os bancos e a legislação a inserção de fotos repetidas.

No entanto, ao comparar ambas as *selfies* utilizadas para validar os dois contratos, verifica-se serem idênticas (fls. 129 e 134).

Não é possível que a consumidora tenha tirado *selfie* idêntica para validar contratos firmados com intervalo de seis meses entre eles.

Assim, há evidência de fraude na contratação dos empréstimos que corrobora a alegação da apelante de ter sido vítima de um golpe.

Trata-se, portanto, de falha na prestação do serviço

bancário, nos termos do §1º do art. 14 do CDC:

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

Ressalta-se que a autora frisou em réplica a ausência de elementos imprescindíveis para validação da alegada assinatura eletrônica, como IP, *hash*, geolocalização (fls. 155), bem como alegou fraude diante de serem idênticas as *selfies* utilizadas em ambos os contratos firmados com intervalo de seis meses.

Sendo assim, é de rigor a reforma da r. sentença **para declarar a inexistência dos contratos e a consequente inexigibilidade dos débitos dele decorrentes.**

A restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da apelante deve ser na forma simples, e não em dobro como requer a demandante, tendo em vista que as cobranças foram realizadas em conformidade com o que estava previamente prevista no pacto, sem ciência do banco de sua irregularidade apenas declarada nesta ação. Ora, tal conduta não é contrária à boa-fé objetiva.

Com efeito, o banco recorrido efetuou a cobrança conforme os termos contratuais, o que afasta o descumprimento do referido princípio, em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que estabeleceu: “*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva*” (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aplicar-se-á ao valor a ser devolvido correção monetária incidente desde o arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde o evento danoso já que a responsabilidade é extracontratual (Súmula 54 do STJ), tudo de acordo com a Lei 14.905/2024.

Quanto à compensação dos valores, verifica-se que, nos comprovantes de TED juntados a fls. 144/145, não consta sequer os números da agência e conta bancária da apelante.

Portanto, não os comprovantes de depósito não comprovam de forma cabal terem sido os valores ali constantes transferidos para a conta bancária da demandante, razão pela qual, se torna inadmitida a compensação.

Quanto ao dano moral, faz jus a apelante, já que inegavelmente foi vítima de fraude, conforme já fundamentado, e por isso, impedida de utilizar integralmente seu benefício previdenciário.

Sobre o valor, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica da apelante, a não ser a sua condição de pensionista e beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 21 e 80). Já o banco apelado é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso. Por estas razões, arbitra-se o valor da indenização em R\$ 10.000,00, montante adequado ao caso e em consonância com a jurisprudência deste Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, apesar do parcial provimento do recurso, a apelante decaiu do mínimo pedido (repetição em dobro do indébito) e por isso, fica o banco apelado condenado a arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor atualizado da condenação (dano material e moral).

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento** ao recurso.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)