



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000083910**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000547-54.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada EUNICE RAMOS DA SILVA (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), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 6155**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1000547-54.2024.8.26.0161**

**ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL**

**COMARCA: DIADEMA**

**JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: FERNANDA CRISTINA DA SILVA FERRAZ LIMA CABRAL**

**APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**APELADA: EUNICE RAMOS DA SILVA**

DIREITO DO CONSUMIDOR E CONTRATUAL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA INTEGRAL DOS PEDIDOS. APELAÇÃO DO RÉU

**I. CASO EM EXAME**

1. Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco réu contra sentença que julgou procedente a ação, declarando inexistentes os contratos de refinanciamento de empréstimo consignado e de cartão de crédito consignado com autorização de saque, condenando a instituição financeira ao pagamento de repetição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais.

2. Recurso do Banco. Apelação que se restringe à declaração de inexigibilidade dos débitos e à condenação ao ressarcimento, em que se requer a reforma integral da sentença para julgar a pretensão improcedente e, subsidiariamente, a compensação dos valores a serem ressarcidos com o valor liberado em favor da autora

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a regularidade ou não da celebração dos contratos de empréstimo consignado (refinanciamento) e cartões de crédito consignados nas modalidades RMC e RCC; (ii) o cabimento da restituição em dobro à autora dos valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário; e (iii) a possibilidade de compensação dos valores a serem ressarcidos com a quantia liberada à autora em razão dos contratos.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Empréstimo consignado (refinanciamento) e saques mediante cartão de crédito consignado. Aplicabilidade do CDC. Negativa de contratação. Financeira que não

comprovou a adesão da autora aos contratos de empréstimo consignado (renovação) e aos saques de cartões de crédito consignados, ônus seu (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC). Contratos exibidos pelo réu que não permitem identificar o autor como signatário das referidas operações, em decorrência da falta de elementos específicos de autenticação da assinatura eletrônica, como selfie, documento pessoal ou comprovante de endereço. Inobservância do art. 4º da Lei 14.063/2020. Operações de crédito realizadas em segundos, seguidas por sucessivas transferências PIX despidas do respectivo comprovante, não se excluindo inclusive que tenham sido programadas. Movimentação que foge ao padrão de consumo da autora e com perfil de fraude. Atipicidade substancial. Serviço defeituoso. Responsabilidade da requerida pelos danos. Acertada a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes.

5. Danos materiais. Restituição em dobro que se impõe. Precedente vinculante do STJ e aplicação do art. 42 do CDC. Contratos celebrados após 30.03.2021. Compensação indevida. Autora que não se beneficiou dos valores que lhe foram transferidos pelo banco réu e não integraram seu patrimônio, inexistindo enriquecimento sem causa, ainda mais pelo restabelecimento do contrato anterior como decorrência lógica do julgado (inexistência do débito/contrato relativo ao refinanciamento).

6. Capítulo de sentença referente à condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Questão que não foi objeto de recurso de apelação. Coisa julgada. Manutenção da sentença.

#### IV. DISPOSITIVO

7. Recurso desprovido. Sentença integralmente mantida.

#### Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 259/263 que extinguiu a ação, com resolução de mérito, para julgar procedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência antecipada, de forma a (i) declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos de empréstimo consignado e cartão de crédito consignado; (ii) condenar o banco réu ao pagamento de restituição, em dobro, dos valores descontados do benefício previdenciário da parte autora; e (iii) condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais.

Opostos embargos de declaração (fls. 267/271), os quais foram rejeitados (fl. 272), o banco réu interpôs recurso de apelação (fls. 275/289), no qual sustenta, em breve síntese, que as operações impugnadas – (a) contrato de refinanciamento de empréstimo consignado nº 808222966, com início em 14/10/2024, no valor de R\$ 21.777,09 e 84 prestações mensais; (b) contrato de cartão de crédito nº 0071667090001 na modalidade Reserva de Margem Consignável, com limite de R\$ 2.250,00; e (c) contrato de cartão de crédito nº 0071667100001 na modalidade Reserva de Cartão Consignado, com limite de R\$ 2.250,00 – foram efetuadas por meio eletrônico, mediante digitação de senha pessoal, sigilosa e intransferível, inexistindo indícios de vício de consentimento. Assevera que os instrumentos contratuais apresentados nos autos são suficientes para provar a regularidade na celebração eletrônica de aludidos contratos, sobremaneira porque regularmente assinados através de LOG e validação digital em aplicativo bancário. Salienta que, em decorrência dos contratos declarados nulos, houve a liberação em conta bancária mantida pela parte autora, que fez uso da quantia e se beneficiou do montante das operações. Alega que, se houve fraude cometida por terceiros, não pode ser responsabilizada pela utilização da senha pessoal e intransferível por pessoa que não a autora. Defende a necessidade de compensação do montante da condenação com o valor liberado em favor da parte autora. Ao final, pretende que a restituição dos valores seja feita de forma simples. Pugna pelo provimento do recurso para que a sentença seja reformada, de modo que os pedidos da ação sejam declarados improcedentes.

Embora intimada (fl. 298), a parte autora não apresentou suas contrarrazões.

Tempestivo e preparado (fl. 437), o recurso foi regularmente processado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Narrou a autora na inicial que é aposentada (benefício

previdenciário nº 146.017.222-9) e, ao se dirigir à agência bancária do réu em outubro de 2024 para realizar o saque dos valores de sua aposentadoria, notou desconto no valor de R\$ 423,60, referente ao contrato de empréstimo consignado nº 808222966, e transações bancárias que alega desconhecer, além da contratação de dois cartões de crédito, um na modalidade RMC (contrato nº 0071667090001) e um na modalidade RCC (contrato nº 0071667100001). Afirma que nunca desejou realizar tais operações e que os valores correspondentes ao empréstimo consignado e aos saques autorizados mediante cartão de crédito consignado não foram utilizados, sendo destinados para contas de terceiros desconhecidos por meio de transferências PIX. Aponta que recebeu os cartões de crédito não solicitados em sua residência, sem que tenha consentido ou manifestado sua vontade para adquiri-los. Sustenta que, em decorrência da falta de manifestação de vontade para celebrar os contratos, as contratações são irregulares, devendo ser declarada a inexigibilidade dos descontos em seu benefício previdenciário a título de pagamento das parcelas do empréstimo contraído e das faturas dos cartões de crédito. Pugna, ao final, pela concessão de tutela de urgência antecipada para que sejam suspensos os descontos e, no mérito, requer a declaração de inexistência do débito e a condenação do réu ao pagamento de repetição de indébito em dobro e de danos morais no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em favor da autora, foi deferido o benefício da justiça gratuita e concedida a tutela de urgência postulada (fls. 109/111) para determinar a suspensão dos descontos das parcelas dos contratos.

Citado, o banco réu apresentou sua contestação (fls. 122/154). O réu alega que as contratações foram realizadas pela autora, em ambiente eletrônico, mediante a digitação de senha pessoal, sigilosa e intransferível, inexistindo indícios de fraude. Destacou que os créditos das operações foram transferidos para conta bancária da autora, que se beneficiou de tais valores. Rechaçou os pedidos de inexistência dos contratos e de indenização por danos materiais e morais. Juntou os documentos de fls. 210/249.

A parte autora deixou de apresentar réplica (fl. 253).

O réu declarou não possuir interesse na produção de provas, pugnando pelo julgamento antecipado da lide (fl. 257), ao passo que a autora se manteve inerte (fl. 258).

Ato contínuo, foi proferida a sentença apelada, que acolheu integralmente a pretensão autoral para declarar a inexistência dos contratos nº 808222966, nº 0071667090001 e nº 0071667100001, bem como a inexigibilidade do débito oriundo das contratações. Ainda, o banco réu foi condenado a restituir em dobro os valores descontados indevidamente do benefício da autora e a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

Eis os dados do processo.

### **Da inexigibilidade das operações**

Pacífico que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, em virtude do risco inerente à atividade bancária, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do C.D.C. não é absoluta e pode ser afastada diante da comprovação de excludentes de responsabilidade, como o fortuito externo, ou em caso de inexistência de defeito no serviço prestado, a cargo da parte requerida (art.373, II, CPC e art. 6º, VIII, CDC), o que não houve.

Vejam, pois.

A requerente declarou ter contratado anteriormente com a requerida, em 03.12.2021, o crédito de R\$ 7342,53, pelo contrato 804697715, em 84 parcelas de R\$ 174,32; contudo, em 10.2024, notou desconto de R\$ 423,60 no benefício, vindo a saber, por advogado, que adveio de outras operações, cuja autoria é *negada*: (I) empréstimo consignado nº **808222966**, com início em 14/10/2024 e término em 10/31, no valor total de R\$ 21.777,09, com parte do valor sendo utilizado para quitar o saldo devedor de contrato de empréstimo consignado reconhecido por ela, sob nº 804697715, na quantia de R\$ 5.923,73 (extrato às fls. 38/40); (II) contrato



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de cartão de crédito na modalidade reserva de margem consignável nº **0071667090001**, com limite de crédito de R\$ 2.250,00; e (III) contrato de cartão de crédito na modalidade reserva de cartão consignado nº **0071667100001**, com limite de crédito de R\$ 2.250,00. Instruiu a inicial com documentos probatórios. Houve o recebimento de envelopes em sua residência com os cartões 4390 2037 1304 1010 (fl. 48) e 4390 2065 8078 6013 (fl. 49). Seguindo essa toada, a requerente negou transferências subsequentes de R\$ 1000,00, R\$ 9996,50, R\$ 8300,52 e R\$ 600,00 (fls. 02) . Pede a declaração de inexistência das operações de crédito impugnada, a devolução dobrada do que foi por elas descontado de seu benefício e indenização por dano moral em R\$ 10.00,00.

Citado, o Banco Mercantil acostou aos autos os seguintes documentos relevantes: **i)** pesquisa de LOGS datada de 11/10/2024 para liberação de cartão de crédito consignado, com saque de R\$ 1.575,00 e limite de R\$ 2.250,00 (fl. 210); **ii)** pesquisa de LOGS datada de 03/12/2021 para liberação de valor de R\$ 7.200,00 do contrato de empréstimo consignado nº 804697715, que foi objeto do refinanciamento do contrato impugnado pela autora (fl. 211); **iii)** extratos de movimentação financeira da conta corrente de titularidade da autora (fls. 212/213, 226/227 e 228/229); **iv)** extrato do contrato de refinanciamento de empréstimo consignado nº 808222966, com data de solicitação do dia 11/10/2024 (fls. 215/217); **v)** extrato de renovação de empréstimo consignado nº 804697715 (fls. 218/219); **vi)** proposta de cartão de crédito consignado e liberação de saque de nº 7166710, com data de solicitação no dia 11/10/2024, com limite de R\$ 2.250,00 (fls. 220/222); **vii)** proposta de cartão de crédito consignado e liberação de saque de nº 7166709, com data de solicitação no dia 11/10/2024, com limite de R\$ 2.250,00 (fls. 223/225), **viii)** pesquisa de LOGS datada de 11/10/2024 para liberação do refinanciamento de empréstimo consignado que é objeto da ação (fl. 230); **ix)** faturas do cartão de crédito consignado com final 6013 entre os meses de dezembro/2024 e março/2025 (fls. 231/233); **x)** faturas do cartão de crédito consignado com final 1010 entre os meses de novembro/2024 a março/2025 (fls. 234/237); **xi)** extratos financeiros das parcelas dos contratos nº 808222966 (fls. 238/240), nº 804697715 (fls. 241/243) e nº 7166710 (fls. 244/245).

Entretanto, data vênia, os documentos exibidos pela financeira apelante não provam, com segurança, a legitimidade das contratações negadas, sobretudo porque não se prestam a demonstrar que a autora seja a efetiva signatária dos contratos.

Conforme as pesquisas Log: a) fls. 210 – relativa à transação de **11.10.24, às 12,14,51**, com saque de R\$ 1575,00, referente a cartão de crédito consignado; b) fls. 211 – relativa a 03.12.2021, para empréstimo consignado com crédito de R\$ 7342,53, com quitação de operação anterior de R\$ 4.143,06, o qual foi reconhecido pela autora; c) fls. 214, referente a cartão consignado, operação realizada em **11.10.2024, às 12,14,41**, com saque de R\$ 1575,00; d) fls. 230 – relativa ao empréstimo consignado de R\$ 21.777,09, com quitação de contrato anterior de R\$ 5923,28, operação realizada em **11.10.2024, às 12,14,42**.

No que tange aos créditos liberados: a) para o empréstimo consignado não reconhecido, o valor financiado foi de R\$ 21.248,45, o líquido de R\$ 15.326,17, com quitação do saldo devedor do contrato 804697715 de R\$ 5923,28, reconhecido pela requerente (fls. 215); foi apresentado o comprovante de depósito do crédito líquido de R\$ 15.326,17 em conta (fls. 246); b) para os saques dos dois cartões consignados, o total liberado foi de R\$ 3100,00 (fls. 220/2 e fls. 223/5).

Em conclusão, foi liberado, em conta da autora, R\$ 18.420,00 (15.320,17 + 3100,00), mais R\$ 5.913,28 com o qual foi quitado contrato anterior, como reconhecido por ela.

As movimentações subsequentes, negadas a requerente (fl. 02), consistem na transferência de R\$ 1000,00 remetido a Daniel por PIX, de R\$ 9.996,50 relativo a PIX programado (Nova Opção), ambos em 14.10, além de PIX de R\$ 8.300,52 para "Nova Opção" (programado) e de R\$ R\$ 600,00 para Douglas, liquidados em 15.10, conforme o extrato bancário (fls. 226/7). O importe total foi de R\$ 19.897,02. Nenhuma prova de que os destinatários integravam as pessoas eventualmente cadastradas pela requerente. Não foram juntados comprovantes de cada um dos PIX e, inclusive porque envolvem "Nova Opção", nada exclui que os PIX tenham sido programados no mesmo dia das operações de crédito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Confrontando o valor líquido liberado em conta pelas operações de crédito (R\$ 18.420,00) com o importe transferido para terceiros (R\$ 19.897,00), o primeiro foi completamente absorvido pelo segundo. Ou seja, houve abastecimento da conta, seguido por esvaziamento, rápido, o que visa evitar que o correntista perceba o golpe.

De mais a mais, as operações são francamente atípicas. Além das operações de crédito somarem volumosa quantia, em menos de segundos, bem maior do que o importe envolvido na operação reconhecida pela apelada (fls. 211 – R\$ 7342,53), as transferências fogem ao padrão de consumo da autora (como se infere dos extratos encartados pela requerida), indo além, tanto em termos de velocidade quanto em termos do valores, do que lhe é usual.

A Financeira, ao permitir as operações, prestou serviço sem segurança. Defeituoso, portanto, cabendo-lhe a responsabilidade. Assim, em recente julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.

1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/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.

4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor

(Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

**6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.**

**7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos.

Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

**10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.**

11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista.

12. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.) (grifos)

Por derradeiro, à vista dos elementos supra, que traduzem fraude, restava à parte requerida demonstrar cabalmente que a autora foi a signatária das operações, como manda o art. 4º, da Lei 14.063/2020. Contudo, não satisfaz o ônus que lhe cumpria.

A parte apelante defende que os contratos foram firmados por senha pessoal e intransferível. Não obstante os valores envolvidos serem elevados, sobretudo para o empréstimo consignado, nenhum elemento identificador do signatário aparelha a adesão eletrônica. Não foi juntado documento de identificação nem comprovante de endereço, muito menos selfie.

Não houve, pois, cautela mínima da Financeira para garantir a segurança das operações, mesmo envolvendo hipervulnerável como a autora, com mais de 70 anos de idade (fls. 26).

A propósito, bem consignou o d. Juiz sentenciante:

*“O réu sustenta a validade da contratação eletrônica, mas não apresenta qualquer prova que ateste a efetiva e inequívoca anuência da autora a tais operações. O “Termo de Adesão” apresentado pelo réu não contém assinatura física ou eletrônica da autora, apenas a declaração genérica de que a contratação foi realizada “mediante a utilização da assinatura eletrônica” (fls. 215/217)” (fl. 261).*

Nesta toada, não há como se inferir que foi a autora quem assinou eletronicamente os contratos de empréstimo (renovação) e saques de cartões de crédito questionados na lide, firmados juntos ao apelante Banco Mercantil. Pelo contrário, as provas traduzem ocorrência de fraude.

Assim, o sistema operacional da parte requerida continha

brechas pelas quais o fraudador operou com sucesso, **de modo que a falha no serviço, fortuito interno, foi a causa determinante do dano sofrido pela vítima**, cabendo, por isto, à requerida a responsabilidade pelos danos (Súmula 479 STJ).

Em casos parelhos, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA. Contratação de empréstimo e aditamentos impugnados pela autora - **Elementos dos contratos que põem em dúvida a sua higidez - Ausência de assinatura digital, certificação com geolocalização, IP, fotografias ou documentos que comprovem a contratação - Fraude verossímil, não infirmada pela parte ré - Dever de segurança não observado pela instituição financeira - RESPONSABILIDADE OBJETIVA do banco por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ) - Banco que descontou valor de empréstimo legítimo para quitar contrato, cuja higidez da operação não foi demonstrada - Anulação devida, sendo autorizada a compensação a ser apurada em liquidação de sentença. DANO MORAL - não configurado - Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (grifos)**

(TJSP; Apelação Cível 1015654-67.2024.8.26.0196; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025)

CONTRATOS - Serviços bancários - Cartão de crédito com reserva de margem consignável - Ação declaratória de nulidade contratual c.c. indenização por dano moral - Sentença de procedência, declarando a inexistência da relação jurídica, condenando o réu à devolução em dobro dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por dano moral - Irresignação do réu - Contratação não comprovada - **Assinatura eletrônica atribuída à consumidora que não apresenta elementos seguros de integridade, autenticidade e autoria - "Selfie" e cópia de documento pessoal desacompanhadas de outros elementos (trilha completa percorrida para a formalização do contrato, geolocalização e assinatura certificada) - Falha na prestação do serviço - Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços - Repetição de indébito - Aplicação da orientação e da modulação dos efeitos fixada pela Corte Especial do C. STJ no julgamento do EAREsp n.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

676.608/RS – Parcelas descontadas antes de 30.03.2021 na forma simples e, somente após tal data, na forma dobrada – Dano moral – Indenização cabível – Juros moratórios e correção monetária incidentes sobre a condenação fixados de acordo com índices e cálculo previstos nos artigos 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei 14.905/2024 – Procedência redimensionada nesta instância "ad quem" – Recurso provido em parte. (grifos)

(TJSP; Apelação Cível 1021566-94.2023.8.26.0482; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2025; Data de Registro: 29/04/2025).

Em suma, o conjunto das operações bancárias - com empréstimo e saques no cartão, mais as transferências impugnadas, sucessivas em importe robusto que supera excessivamente os valores do benefício previdenciário - configura padrão de fraude e, ressalte-se, é comportamento substancialmente atípico.

Nesse sentido, o mero fato de a autora ter realizado no passado a contratação eletrônica de empréstimo consignado junto ao banco réu, de nº 804697715, o qual reconhece expressamente como legítimo e regular, não ilide eventuais conclusões pela irregularidade do contrato de refinanciamento do empréstimo nº 808222966.

Nesse cenário, cumpria ao apelante ter acionado mecanismos de bloqueio ou, pelo menos, de confirmação expressa juntamente à parte autora sobre as operações, de maneira prévia, de modo que as teria obstado, ainda que parcialmente, ou, sobremaneira, outros meios para aparelhar a adesão eletrônica a fim de evitar que fosse fraudulenta.

Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Acertado, pois, declarar a inexistência das relações jurídicas contratuais entre as partes e, assim, inexistentes os débitos decorrentes dos contratos indicados, como figura na r. Sentença, (fls. 262, item I).



### **Dos danos materiais**

Declaradas inexistentes as operações, as partes devem voltar ao *status quo ante*. Nessa esteira, são passíveis de indenização por danos materiais os prejuízos efetivamente comprovados pela vítima (art. 402 do Código Civil), sendo indevida a condenação da parte sob tal rubrica sem a devida comprovação nos autos.

No que tange à devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora, cujo montante deve ser contado da data em que os descontos começaram a ser realizados em diante, o tema envolve o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, cuja interpretação foi sedimentada, em regime de recursos repetitivos, pelo C. Superior Tribunal de Justiça, que fixou a tese de que “*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo*” (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS), conforme Tema 929 do STJ, com efeitos modulados após 30.03.2021 (AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

A cobrança de valores indevidos da autora, que levaram a descontos em benefício previdenciário, de natureza alimentar, em razão de operações bancárias fraudulentas, viola a boa-fé objetiva. Ou seja, a devolução deve ser simples até 30.03.21 e, após, dobrada. Como os contratos foram celebrados em outubro de **2024** (fls. 38/40 e 36) a devolução há de ser na **forma dobrada**, de forma que a sentença não merece reparo.

Acerca da compensação, não se olvida que foram liberados créditos na conta da autora.

Parte dele, R\$ 5.923,28, foi empregado para quitação do empréstimo consignado anterior (fls. 226/227). Como a operação de refinanciamento do consignado (fls. 38/40) é inexistente, pela inexigibilidade do seu débito (fls. 262, item I), por decorrência lógica, a outra operação anterior que abarcou (804697715 -fl. 211), e que por ela foi quitada com absorção de R\$ 5.923,28, retoma sua validade,

nos moldes então vigente, pelo menos nos limites desta demanda.

A outra parte dos créditos depositados pela apelante na conta de titularidade da apelada foi absorvida pelas transferências feitas em favor de terceiros e, por isso, não pode ser compensada com o importe devido, pela condenação, à parte autora, eis que não beneficiaram a apelada.

Em casos análogos, a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo tem adotado a mesma solução. Veja-se:

CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. FATO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. IMPOSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta pelo banco requerido contra sentença que reconheceu falha do serviço bancário que não impediu cometimento de fraudes contra correntista, apesar das sucessivas movimentações suspeitas e atípicas. Declarada a inexistência dos empréstimos fraudulentos e condenado o banco ao reembolso simples das parcelas descontadas e dos valores subtraídos das aplicações financeiras da vítima. Teses recursais que buscam a improcedência dos pedidos iniciais por inexistir responsabilidade do banco sobre os eventos e, subsidiariamente, a compensação/restituição dos valores dos empréstimos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha do serviço bancário que autorize a responsabilização objetiva da instituição financeira por empréstimos, resgates e transferências fraudulentas; e (ii) se é caso de determinar restituição de valores pelo autor ou compensá-los com as condenações do requerido. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Configura-se falha na prestação do serviço quando o banco permite, sem mecanismos eficazes de análise de risco, múltiplas transações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil do correntista, tais como empréstimos, resgates sucessivos e onze operações PIX sequenciais. 4. O banco descumpre seu dever de segurança quando não adota controles mínimos previstos na Resolução CMN 4.968/2021 e nas normas do PIX editadas pela Resolução BCB 1/2020, deixando de detectar padrões de fraude e de bloqueá-los preventivamente. 5. A inexistência de geolocalização, selfie ou identificação segura na formalização dos empréstimos reforça a ausência de diligência exigida ao fornecedor, caracterizando responsabilidade objetiva. 6. **A compensação deve ser afastada, pois os valores creditados em razão dos empréstimos fraudulentos não beneficiaram o autor,**

**tendo sido imediatamente desviados pelos criminosos, inexistindo enriquecimento ou vantagem a ser devolvida.** IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Desprovido o recurso do requerido. Tese de julgamento: "1. Configura falha na prestação do serviço a autorização de operações bancárias atípicas, de alto valor e incompatíveis com o perfil do correntista, sem adoção de mecanismos de segurança exigidos pelas normas regulatórias. 2. Em fraudes bancárias envolvendo empréstimos não contratados, não há compensação entre valores creditados e condenações quando o consumidor não usufrui dos montantes, imediatamente desviados por terceiros." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC/2015, arts. 355, I; 487, I; 85, §§ 2º e 11; CC, arts. 389 e 406; CDC, arts. 2º, 3º e 6º, VIII. Resolução CMN 4.968/2021; Resolução BCB 1/2020. (grifos)

(TJSP; Apelação Cível 1014788-05.2024.8.26.0020; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2026; Data de Registro: 12/01/2026) (grifos)

De conseguinte, não há que se cogitar de compensação.

Em termos de dano material, também se mantém-se a sentença em seus termos (fls. 262, item II).

### **Dos danos morais**

No que diz respeito à condenação do banco réu ao pagamento de indenização pro danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nota-se que o capítulo de sentença condenatório em questão não foi objeto de insurgência do apelante, de maneira que o efeito devolutivo do recurso de apelação não o alcança, estando a questão acobertada pelos efeitos preclusivos da coisa julgada, nos termos dos arts. 1.013, §1º, e 505, do CPC.

Assim, não sendo objeto do recurso a reforma do item “III” da parte dispositiva da r. sentença, não há reparo algum a ser feito. Por conseguinte, é de rigor a manutenção integral da r. sentença, julgando-se procedentes os pedidos da autora.

### **IV - Conclusão**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em conclusão, a pretensão recursal do banco réu é inteiramente desacolhida, mantendo-se a r. sentença tal como lançada.

Em razão do integral desprovimento do recurso, nos termos do Tema 1059 do STJ, os honorários advocatícios de sucumbência deverão ser majorados, à luz do art. 85, §11, do CPC, os quais elevo para o importe de 13% do valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita eventualmente concedida.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

**MARA TRIPPO KIMURA**  
**Relator(a)**