



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000067966

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000754-22.2025.8.26.0042, da Comarca de Altinópolis, em que é apelante LUZIA DE FATIMA DA SILVA MAXIMO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ROBERTO MAC CRACKEN
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000754-22.2025.8.26.0042
Apelante: Luzia de Fatima da Silva Maximo
Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A
Comarca: Altinópolis
Voto nº 53.317

Ação declaratória. Cartão de crédito com reserva de margem consignável. Alegação de fraude. Necessidade de perícia grafotécnica, bem como de perícia técnica para apurar o aparelho utilizado para celebrar o contrato eletrônico, o sistema operacional, o ID registrado e quaisquer outras informações que comprove, de forma indubitável, que o contrato foi celebrado pelo consumidor. Preliminar de cerceamento de defesa acolhida. Recurso de apelação provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de fls. 347/357, que julgou, em conjunto, improcedente a ações declaratória de inexistência de débito, com aplicação de multa por litigância de má-fé.

A autora recorre, alegando que houve cerceamento de defesa.

Contrarrazões recursais apresentadas às fls. 390/394.

Recurso processado e respondido.

Do essencial, **é o relatório**, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença ora recorrida.

A autora nega a contratação dos empréstimos especificados na petição inicial das ações declaratórias julgadas em conjunto, sustentando a falsidade na assinatura e na contratação eletrônica, incluindo o *e-mail* e local de realização do empréstimo.

Nesse contexto, com o devido respeito ao entendimento do Douto Juiz *a quo*, apenas a perícia técnica poderá solucionar a controvérsia.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registre-se a existência de diversas ações propostas por consumidores, vítimas de contrato de empréstimo fraudado. Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – EMPRÉSTIMO – Ação declaratória c.c. pedido de indenização por danos morais – Fraude perpetrada por terceiros na contratação de empréstimo pessoal – Perícia grafotécnica que concluiu pela falsidade da assinatura aposta ao instrumento discutido nos autos - Autora vítima posteriormente do 'golpe do boleto' quando pretendeu a devolução dos valores que lhe foram creditados – Sentença de procedência que declarou a inexigibilidade do débito, determinou a restituição das parcelas descontadas do benefício previdenciário e fixou indenização por danos morais - Insurgência de ambas as partes – Não acolhimento – Negligência da Instituição Financeira no momento da contratação – Extensão da fraude, sendo a autora vítima do 'golpe do boleto' quando pretendia devolver os valores que não contratou – Falha atribuída à instituição financeira, porque a extensão da fraude somente foi possível em razão da contratação não efetuada - Responsabilidade objetiva que rege a atividade do réu que impõe o reconhecimento do direito à recomposição dos danos de ordem moral - Aplicação da Súmula 479/STJ - Quantum indenizatório fixado em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade que cabe ser mantido – Sentença mantida – Apelos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1002289-31.2021.8.26.0428; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 25/06/2024; Data de Registro: 25/06/2024)

APELAÇÃO CÍVEL - Ação declaratória c/c repetição de indébito e danos morais – Sentença de improcedência que condenou a autora à litigância de má-fé – Insurgência da autora – Verificação dos fatos e das ações já ajuizadas pela mesma consumidora que evidenciam a ausência de má-fé – Condenação à multa por litigância de má-fé afastada – MÉRITO – Responsabilidade objetiva pelo fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ – Ônus da prova da legítima contratação do serviço que cabe à ré fornecedora – Empresa ré que deixou de pedir por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

exame grafotécnico nos autos, deixando, portanto, de comprovar a legítima contratação do serviço – Dano moral configurado, já que a autora teve descontos em seus proventos de aposentadoria que não contratou, que foram reduzidos, e afetando sua qualidade de vida – Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00 – Restituição dos valores descontados que, embora devida, não deve se dar em dobro, vez que não comprovada a alegada má-fé da ré – RECURSO PROVIDO, para reconhecer a nulidade do contrato e condenar a ré à restituição simples dos valores indevidamente descontados e à indenização por danos morais, autorizada a compensação. (TJSP; Apelação Cível 1025431-02.2022.8.26.0114; Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2024; Data de Registro: 25/06/2024)

CONTRATO BANCÁRIO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Empréstimo consignado – Descontos indevidos de valores de prestações de suposto mútuo bancário no benefício previdenciário do autor, cuja contratação ele nega ter realizado - Perícia grafotécnica concluiu pela falsidade da assinatura no contrato e atribuída ao autor – Falha na prestação de serviços – Configuração - O Banco, por culpa de seus prepostos ou de empresas intermediadoras de mútuo, participou de um contrato contendo assinatura falsa do mutuário, o que configura fortuito interno, causa não excludente de responsabilidade - É do senso comum que os Bancos contratam empresas captadoras de clientela e também impõem aos seus prepostos o cumprimento de metas de trabalho no fornecimento de crédito a seus clientes, devendo arcar com as consequências daí advindas - Dano moral – Ocorrência – Prova – Desnecessidade – Indenização arbitrada pela sentença em R\$ 7.000,00 – Redução ou majoração - Descabimento - Juros de mora desde o primeiro desconto indevido, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, reformada a sentença neste tópico - Repetição de indébito simples e não a dobrada prevista na sentença, que é reformada neste ponto - Honorários advocatícios – Sucumbência integral do Banco réu – Imposição ao Banco réu – Reforma da sentença neste item - Honorários arbitrados em R\$ 1.412,00 – Inaplicabilidade do §8º-A do art. 85 do CPC na apreciação equitativa - Tabela da OAB regula o trabalho



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prestado pelo causídico a quem o contrata, não podendo servir de norte exclusivo ou de patamar mínimo à quantificação de um valor que será suportado pela parte contrária, a que sucumbiu – Recursos (do Banco réu e do autor) providos em parte. (TJSP; Apelação Cível 1047919-30.2021.8.26.0002; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 25/06/2024)

Contrato bancário. Empréstimo consignado. Descontos automáticos realizados em benefício previdenciário. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais. fraude bancária comprovada por perícia judicial. Sentença de procedência. Recurso do réu. Controvérsia que reside nos danos morais. O dano moral decorre dos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não efetuou o empréstimo cujas parcelas eram descontadas em benefício previdenciário. quantificação dos danos morais. Recurso do réu. Pedido de redução do valor estimado que não comporta acolhimento. O valor da reparação fixado na sentença de R\$ 10.000 (dez mil reais) não comporta redução. Consectários. O valor deverá ser atualizado segundo a tabela prática de atualização dos débitos judiciais elaborada por esta Egrégia Corte, desde a data de publicação da sentença. O termo inicial da incidência dos juros moratórios, cuidando-se de responsabilidade civil extracontratual, é a data do evento danoso. Todavia, alterar a sentença em prejuízo da parte acarretaria a vedada reformatio in pejus, o que não se admite. Fica mantido o termo inicial dos juros de mora – data da citação. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1007962-20.2021.8.26.0132; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

Empréstimo consignado – Incontroverso que o empréstimo consignado no benefício previdenciário da autora não foi por ela contraído - Prova



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

pericial grafotécnica que apurou a falsidade da assinatura aposta na cédula de crédito bancário discutida - Declaração de inexigibilidade do respectivo débito e restituição das partes ao estado anterior que se impunham. Responsabilidade civil – Dano moral – Contratação fraudulenta ou desconto indevido efetuado no benefício previdenciário da autora que, por si só, não configura dano moral puro – Precedentes do STJ – Autora que não demonstrou que tivesse derivado dos aludidos descontos qualquer desdobramento que representasse vexame, sofrimento ou humilhação passível de reparação – Descontos relativos ao aludido empréstimo, no valor mensal de R\$ 118,94, que tiveram início em agosto de 2020, tendo ela se insurgido contra esses descontos somente após dois anos e cinco meses, ou seja, em 29.1.2023, quando ajuizou a presente ação, o que não se coaduna com os alegados danos morais - Condenação do banco réu no pagamento de indenização afastada – Pretensão recursal do banco réu a esse respeito acolhida. Declaratória de inexigibilidade c.c. danos morais e materiais - Repetição de indébito – Pretensão à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício da autora – Cabimento em parte – STJ que decidiu que a restituição em dobro do indébito, prevista no 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 imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva – Pronunciamentos atuais do STJ que se aplicam ao caso em tela – Efeitos desses precedentes que foram modulados para que a restituição em dobro do indébito seja aplicada apenas às cobranças efetuadas após a data da publicação dos respectivos acórdãos – Caso em que os descontos efetuados depois de 31.3.2021 devem ser restituídos em dobro, devendo aqueles realizados antes dessa data ser restituídos de maneira singela – Pretensão recursal da autora a esse respeito acolhida parcialmente. Juros de mora – Responsabilidade extracontratual – Dano material - Juros de mora que devem incidir a partir do evento danoso, em conformidade com a Súmula 54 do STJ, uma vez que se trata de responsabilidade extracontratual – Manutenção do termo estabelecido na sentença, a fim de que não fique configurada a "reformatio in pejus", tendo em vista que a autora não se insurgiu contra o termo fixado - Reduzida a procedência parcial da ação - Apelo da autora e apelo do banco réu providos em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000155-26.2023.8.26.0116; Relator (a):



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Campos do Jordão - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/06/2024;
Data de Registro: 24/06/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E REPETIÇÃO DO INDÉBITO – Descontos de valores de prestações, no benefício previdenciário auferido pela autora, que nega ter aderido aos contratos de empréstimo, cuja assinatura foi por ela impugnada – O ônus de provar que a assinatura aposta no documento era da lavra da autora, incumbia à instituição financeira ré, que produziu o mencionado documento, nos termos do artigo 429, inciso II, do novo Código de Processo Civil – "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)" – Tema Repetitivo 1061 do STJ – O réu não comprovou, tal como lhe competia, a autenticidade da assinatura atribuída à autora nos contratos questionados - A prova pericial grafotécnica deixou de ser produzida por falta de interesse da instituição financeira ré, que, conseqüentemente, deve arcar com as conseqüências processuais decorrentes da ausência de perícia - Débito declarado inexigível, com cancelamento dos descontos indevidos – Sentença mantida– Recurso do réu improvido, neste aspecto. RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Descabimento – Inaplicável a regra prevista no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no tocante aos descontos indevidos, diante da ausência de conduta do banco contrária à boa-fé objetiva, pois não foi provada a participação de seus funcionários na fraude ocorrida – Entendimento do STJ no EREsp 1.413.542 – Restituição simples do indevido, que se impõe – Recurso da autora improvido, neste aspecto. DANO MORAL – Ocorrência – Dano moral decorrente dos descontos de prestações mensais, relativas ao empréstimo contratado de forma fraudulenta, no valor de R\$ 281,00, sobre o benefício previdenciário auferido pela autora – Valor que não se mostrou insignificante, comprometendo a renda mensal da autora, de modo a reduzir, significativamente, a sua verba alimentar – Indenização devida – Recurso do réu improvido, neste aspecto. DANO MORAL -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VALOR - Sentença que condenou o banco réu ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Recurso do réu visando à redução deste valor e da autora buscando sua majoração – Descabimento – Levando em consideração critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, o valor da indenização fixado na sentença afigura-se suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos sofridos pela autora, não comportando redução, tampouco majoração – Recursos improvidos, neste aspecto. COMPENSAÇÃO DE VALORES – Sentença que autorizou a compensação de valores entre as partes, a ser aferida por cálculo aritmético em cumprimento de sentença - Autora que negou o recebimento do crédito, impugnando os comprovantes de transferência apresentados pelo réu - Recebimento do numerário pela autora pode ser demonstrado por meio de extratos bancários – Compensação que somente se dará caso o crédito fique comprovado, na fase de cumprimento de sentença – Recurso da autora improvido, neste aspecto. MARGEM CONSIGNÁVEL - Sentença que comporta um reparo, para excluir a menção à reserva de margem consignável no item "1" do dispositivo, porquanto a questão controvertida não tem relação com a margem de consignação – Recurso do réu provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Distribuição proporcional entre as partes das custas processuais e honorários advocatícios – Autora que decaiu de menor parte de suas pretensões, arca com 1/3 (um terço) das custas processuais, enquanto o réu arca com 2/3 (dois terços) destes encargos – Artigo 86, "caput", do CPC – Réu arca com verba honorária advocatícia arbitrada em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, já considerada a sucumbência parcial da autora. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1073237-15.2021.8.26.0002; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

Apelação. Contrato de empréstimo pessoal não reconhecido em benefício previdenciário. Realização de perícia grafotécnica.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Evidenciada a falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Artigo 14 do CDC. Restituição do indébito devida. Honorários advocatícios ora arbitrados com base no proveito econômico. Recurso do réu provido em parte. Recurso do autor não conhecido, em razão da intempestividade. (TJSP; Apelação Cível 1000722-45.2021.8.26.0369; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, C.C REPARAÇÃO DE DANOS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ACERTO APENAS PARCIAL DA R. SENTENÇA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO EM QUESTÃO - CASA DE FINANCIAMENTOS QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE COMPROVAR A REGULARIDADE NAS CONTRATAÇÕES QUESTIONADAS - PERÍCIA GRAFOTÉCNICA QUE CONCLUIU QUE A ASSINATURA CONSTANTE DO CONTRATO NÃO PARTIU DO PUNHO DA AUTORA - ADEQUADO RECONHECIMENTO DA INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS COM SUPORTE EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PERCEBIDO PELA DEMANDANTE - DANOS MORAIS CONFIGURADOS – PRETENSÃO DEDUZIDA NO INTUITO DE TER POR MODIFICADO O VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS – IMPORTÂNCIA FIXADA PELO JUÍZO NA ORDEM DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) - VALOR QUE NÃO SE MOSTROU EXCESSIVO, OU MESMO DESPROPORCIONAL EM RELAÇÃO AOS MALEFÍCIOS EXPERIMENTADOS PELA RECORRIDA – RECURSO NÃO PROVIDO. CONDENAÇÃO DA CASA DE VALORES A DEVOLUÇÃO, EM DOBRO, DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS – DEVOLUÇÃO/COMPENSAÇÃO QUE DEVERÁ SE DAR DE FORMA SIMPLES, E NÃO EM DOBRO – RECURSO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PROVIDO QUANTO A TAL ASPECTO. TERMO INICIAL DE INCIDÊNCIA DOS JUROS MORATÓRIOS - APLICAÇÃO DO TEOR DA SÚMULA Nº 54, NOS LIMITES EM QUE EDITADA PELO C. STJ - RESPONSABILIDADE EXTRA CONTRATUAL – AJUSTE DO QUANTO DECIDIDO AOS LIMITES DE LEI – RECURSO NÃO PROVIDO – PARCIAL ADEQUAÇÃO DOS TERMOS DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003142-81.2022.8.26.0306; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de José Bonifácio - 2ª Vara; Data do Julgamento: 21/06/2024; Data de Registro: 21/06/2024)

Registre-se que é lícita a contratação por meio eletrônico. A Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, dispõe, em seu artigo 2º, que *“Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se: I - autorização por meio eletrônico: rotina que permite confirmar a operação realizada nas instituições financeiras, garantindo a integridade da informação, titularidade, não repúdio, a partir de ferramentas eletrônicas”*.

Todavia, no caso, ante a negativa de contratação arguida pela parte requerente, incumbia ao banco requerido, em face de seu ônus probatório, comprovar de forma minudente como ocorreu a autorização por meio eletrônico, de modo a restar demonstrada a inequívoca vontade do consumidor, bem com a plena ciência das cláusulas contratuais, comprovando inclusive, as tratativas pré-contratuais.

Reforce-se, o autor nega a contratação e, de fato, não há nos autos nenhuma prova que refute tal alegação, sendo certo que a apresentação de retrato do consumidor, comumente denominado “selfie”, e de cópia de seu documento de identidade não são suficientes para demonstrar a vontade de contratar e a ciência dos termos pactuados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Desse modo, de rigor o acolhimento da preliminar de cerceamento de defesa, determinando a realização de perícia grafotécnica, bem como de perícia técnica com escopo de apurar o aparelho utilizado para celebrar o contrato eletrônico, o sistema operacional, o ID registrado e quaisquer outras informações que comprove, de forma indubitável, que a contratação foi celebrada pelo autor.

Registre-se que a instituição financeira, que produziu o documento, deve comprovar a validade do negócio jurídico (art. 429, II, CPC) e arcar com o adiantamento dos honorários periciais.

O tema está pacificado em recurso repetitivo (REsp n. 1.846.649/MA). O Douto e Culto Ministro Relator consignou no v. Acórdão que:

“(...) Contudo, aqui não se cuida de inversão do ônus probatório com a imposição de a casa bancária arcar com os custos da perícia, mas sim quanto à imposição legal de a parte que produziu o documento suportar o ônus de demonstrar a veracidade da assinatura constante no contrato e oportunamente impugnada pelo mutuário, o que abrange a produção da perícia grafotécnica.

(...)

Dessa forma, imputando-lhe o ônus de comprovar a autenticidade da assinatura aposta no documento carreado aos autos, caberá ao seu autor arcar com os custos da prova pericial.

Oportuno ressaltar, ainda, que não se está a afirmar que o fornecedor, nas relações consumeristas, deverá arcar com a produção da prova pericial em toda e qualquer hipótese, mas apenas que será ônus seu, em regra, demonstrar a veracidade da assinatura aposta no contrato.”

Por derradeiro, afasta-se a pena de litigância de má-fé.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante do exposto, nos exatos termos acima lançados, afastando-se a pena de litigância de má-fé, dá-se provimento ao recurso, para acolher a preliminar de cerceamento de defesa, anulando-se a r. sentença recorrida e determinando o retorno dos autos para a produção de perícia, observando a plena e própria discricionariedade do Douto Juiz *a quo*.

Roberto Mac Cracken

Relator