



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000015214**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001001-89.2025.8.26.0466, da Comarca de Pontal, em que é apelante/apelado LAÉRCIO NOVAIS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do Banco e julgaram prejudicado o recurso do autor, POR MAIORIA DE VOTOS. Vencidos o Desembargador Achile Alesina, que declara voto divergente, bem como o Dr. Carlos Ortiz Gomes.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1001001-89.2025.8.26.0466

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro de Pontal

Magistrado prolator: Dra. Bruna Araújo Capelin Matioli

Apte/Apdo: Laércio Novais da Silva (Justiça Gratuita)

Apdo/Apte: Itaú Unibanco S/A

Voto nº 23417

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO.

PRELIMINAR. FALTA DE INTERESSE DE AGIR. BAIXA DO CONTRATO EM SISTEMA INTERNO ANTERIOR AO AJUIZAMENTO. REJEIÇÃO. Persistência dos descontos quando da propositura da demanda. Pretensão de ressarcimento dos valores já descontados e de indenização por danos morais. Necessidade da tutela jurisdicional configurada.

MÉRITO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTRATAÇÃO MEDIANTE USO DE CARTÃO FÍSICO COM CHIP E SENHA PESSOAL. Operação realizada através de terminal de caixa (TPC) que exigiu inserção física do cartão bancário dotado de chip magnético e digitação de senha pessoal e intransferível do titular em múltiplas etapas. Processo de contratação compreendendo 14 (catorze) etapas distintas, cada uma exigindo confirmação expressa mediante digitação de senha. Demonstração inequívoca da legitimidade da operação através do LOG do sistema bancário. Inexistência de indícios de fraude, quebra de segurança ou utilização de mecanismos fraudulentos.

ÔNUS PROBATÓRIO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Autor que não apresentou versão plausível apta a explicar como terceiros teriam tido acesso simultâneo ao cartão físico com chip e à senha secreta. Inexistência de alegação de extravio, furto do cartão ou de ter sido vítima de golpe. Dever de guarda e sigilo da senha pessoal e intransferível do correntista. Precedente do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça.

DISPONIBILIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO CRÉDITO. Comprovação de efetivo crédito na conta do autor decorrente da operação. Ausência de devolução dos valores, seja administrativa ou judicialmente. Utilização dos recursos sem manifestação de restituição. Elemento probatório relevante da efetiva contratação e aproveitamento do crédito disponibilizado.

SÚMULA 479 DO STJ. INAPLICABILIDADE AO CASO CONCRETO. Operação realizada com uso do cartão físico dotado de chip e com inserção correta da senha pessoal do correntista. Ausência de violação do sistema de segurança. Utilização regular dos instrumentos de acesso de guarda exclusiva do correntista. Afastamento da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA. Inexistência de ato ilícito apto a ensejar o dever de indenizar. Descontos decorrentes de legítima expectativa de cumprimento de obrigação contratual validamente constituída.

SENTENÇA REFORMADA. PROVIMENTO DO RECURSO DE APELAÇÃO DO BANCO. RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO. Julgamento de improcedência dos pedidos iniciais. Condenação do autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

RECURSO DO BANCO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.

Trata-se de apelações interpostas por ambas as partes contra a r. sentença de fls. 209/214, proferida nos autos da “*ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais*” (sic) cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para: 1 - DECLARAR a inexistência de relações jurídicas entre as partes, cujo objeto dos descontos descritos na inicial, 2 CONDENAR a parte ré a restituir à parte autora, em dobro, os valores ilegalmente descontados de sua conta bancária, cujo montante deverá ser apurado em liquidação de sentença, valor esse que deverá ser devidamente atualizado pela Tabela Prática do TJ/SP a partir de cada desembolso e acréscido de juros legais a



partir da citação. Em face de sucumbência recíproca experimentada, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor dos patronos da parte adversa, que fixo em 10% do valor da condenação aos patronos da parte autora; e 10% do valor do pedido julgado improcedente, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do CPC, observado, se for o caso, o disposto no artigo 98, parágrafo 3º, do CPC.

Irresignado, alega o autor que sofreu inequívoco abalo moral decorrente de descontos indevidos realizados em seu benefício previdenciário, verba de natureza estritamente alimentar, em razão de contrato fraudulento de empréstimo consignado que jamais pactuou.

Sustenta que o desconto indevido em benefício previdenciário de pessoa idosa, cuja renda mensal constitui sua única fonte de sustento, ultrapassa o mero dissabor cotidiano, caracterizando dano moral *in re ipsa*.

Aduz que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Argumenta que a privação de verba alimentar atinge diretamente o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana e o mínimo existencial. Sustenta que a condição de pessoa idosa agrava a vulnerabilidade perante as instituições financeiras, devendo ser aplicada a proteção especial prevista no Estatuto da Pessoa Idosa.

Requer o provimento do recurso para que seja reformada parcialmente a r. sentença, condenando o banco apelado ao



pagamento de indenização por danos morais, nas custas processuais e em honorários advocatícios majorados.

O banco, por sua vez, recorre o banco requerido alegando que a mera condição de pessoa idosa não gera presunção absoluta de hipossuficiência técnica ou incapacidade para contratar eletronicamente, não podendo ser utilizada de forma automática como argumento para afastar a validade de contratações validamente realizadas. Aduz falta de interesse de agir, porquanto houve baixa do contrato nos sistemas internos do Banco em 21 de novembro de 2024, anteriormente ao ajuizamento da ação, configurando carência superveniente que impõe a extinção do processo sem resolução do mérito.

No mérito, sustenta que a Parte Apelante demonstrou cabalmente que somente a Apelada, com sua senha pessoal e intransferível, poderia ter realizado a contratação. Argumenta que a contratação ocorreu mediante a utilização do cartão físico com chip e a digitação da senha individual no terminal de caixa (canal TPC), mecanismo que valida e autoriza transações eletrônicas de forma segura e pessoal. Aduz que neste tipo de modalidade não seria possível que a Parte Apelada percorresse toda a sequência de telas demonstrada nos autos e finalizasse a contratação sem deliberada intenção, uma vez que a operação exige necessariamente a inserção física do cartão com chip magnético e a digitação da senha secreta conhecida exclusivamente pelo titular.

Alega que os documentos eletrônicos extraídos dos dados cadastrais comprovam a legitimidade da contratação, sendo que os contratos eletrônicos devem ser considerados legítimos na mesma



perspectiva dos contratos convencionais, nos termos do artigo 225 do Código Civil e do artigo 441 do Código de Processo Civil. Sustenta que o LOG do sistema demonstra inequivocamente a inexistência de qualquer irregularidade na formalização, não havendo qualquer conduta ilícita por parte da instituição financeira.

Argumenta que o contrato de empréstimo consignado foi regularmente formalizado em 03 de novembro de 2023, no valor total de R\$ 28.922,02, em 60 parcelas de R\$ 802,01, com disponibilização e utilização do crédito pela Apelada, que, inclusive, não devolveu os recursos recebidos, seja administrativa ou judicialmente. Aduz que ainda que a Parte Apelada alegue desconhecimento, é inconteste que houve a disponibilização e o aproveitamento do crédito, sem qualquer manifestação de intenção de restituí-lo.

Quanto à inexistência de dano material na forma dobrada, sustenta que não restou demonstrada qualquer prática de má-fé por parte do Banco, que apenas realizou cobrança legítima decorrente de contrato validamente celebrado. Argumenta que a repetição em dobro pressupõe conduta contrária à boa-fé objetiva, o que não se verifica quando a cobrança decorre de legítima expectativa contratual, invocando precedente do Tema 929 do Superior Tribunal de Justiça. Aduz que no caso concreto a instituição agiu com base na presunção de validade do contrato, considerando que o valor foi disponibilizado e utilizado pela Apelada, configurando engano justificável que afasta a penalidade do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Invoca o princípio da causalidade para afastar a condenação



em sucumbência, alegando que o Banco não deu causa ao ajuizamento da demanda, porquanto a contratação foi legítima e regularmente documentada. Requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos autorais.

Recursos bem processados e contrariados às fls. 243/247 e 248/253.

**É o relatório.**

Trata-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por LAÉRCIO NOVAIS DA SILVA em face de BANCO ITAÚ S.A. O autor alegou ser beneficiário do INSS, titular do benefício nº 181.178.167-2, e que em novembro de 2023 foi surpreendido com descontos mensais no valor de R\$ 802,01 em seu benefício previdenciário, decorrentes do contrato nº 000764 592962 023110 3C, com previsão de 60 parcelas. Afirmou jamais ter contratado ou autorizado o empréstimo, não tendo assinado documentos nem recebido valores em sua conta bancária. Sustentou que os descontos comprometiam sua subsistência. Requereu a declaração de nulidade do contrato, a repetição do indébito em dobro no valor de R\$ 96.241,20 e indenização por danos morais de R\$ 25.000,00.

Citada, a instituição financeira contestou alegando preliminarmente falta de interesse de agir em razão da baixa do contrato em seus sistemas internos. No mérito, defendeu a regularidade da contratação, afirmando que a operação foi realizada mediante comparecimento do autor e digitação de senha



pessoal. Argumentou pela inaplicabilidade da restituição em dobro e pela inexistência de danos morais, requerendo a improcedência dos pedidos.

Houve réplica e as partes manifestaram-se pelo julgamento antecipado do mérito.

Pois bem.

No que tange à preliminar de falta de interesse de agir, fundada na alegada baixa do contrato nos sistemas internos do Banco em 21 de novembro de 2024, anteriormente ao ajuizamento da ação, o argumento também não prospera. O interesse processual configura-se pela necessidade de tutela jurisdicional para a proteção do direito alegadamente violado. No caso concreto, quando da propositura da demanda, os descontos indevidos já haviam sido realizados no benefício previdenciário do autor, gerando prejuízos materiais e alegados danos morais. A eventual baixa posterior do contrato não elimina a pretensão de ressarcimento dos valores já descontados nem a reparação por eventuais danos morais experimentados, persistindo, portanto, a necessidade da prestação jurisdicional. Ademais, conforme se verifica nos autos, o ajuizamento da ação ocorreu enquanto ainda subsistiam os descontos, sendo a baixa alegada pelo Banco posterior ao aforamento da demanda, o que reforça a presença do interesse de agir à época da propositura. Rejeito, pois, a preliminar.

No mérito, o recurso merece provimento. A controvérsia central dos autos cinge-se à configuração da responsabilidade civil da instituição financeira em razão de contratação de empréstimo consignado supostamente não reconhecida pelo autor. Embora a



responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, a jurisprudência tem estabelecido que tal responsabilidade deve ser afastada quando as transações contestadas são realizadas com a apresentação física do cartão original dotado de chip e mediante uso de senha pessoal do correntista.

A análise detida dos elementos probatórios carreados aos autos revela situação fática diversa daquela inicialmente apresentada pelo autor. Conforme se verifica no comprovante de registro da operação (fls. 230), em 03 de novembro de 2023, foi formalizado o contrato de empréstimo consignado nº 76459296, no valor total de R\$ 28.855,41, para pagamento em 60 parcelas de R\$ 802,01 cada. O que se mostra relevante para o deslinde da controvérsia é a forma pela qual esta contratação foi efetivada.

Os documentos de fls. 231/232 demonstram, de maneira inequívoca, que a adesão ao contrato ocorreu mediante a utilização do canal TPC (Terminal de Caixa), o que exigiu necessariamente a inserção física do cartão bancário dotado de chip magnético e a digitação da senha pessoal e intransferível do titular. As imagens sequenciais apresentadas revelam um processo de contratação que compreendeu 14 (catorze) etapas distintas, cada uma delas exigindo confirmação expressa mediante digitação de senha. Conforme demonstrado nas telas de 1º a 14º passo (fls. 231/232), o sistema conduziu o operador por diversas etapas de confirmação, incluindo a seleção do produto, verificação dos valores, inserção de dados cadastrais, análise de crédito e, finalmente, a confirmação da

operação mediante nova digitação de senha.

Esta modalidade de contratação, que exige a presença física do cartão com chip e o conhecimento da senha secreta, afasta completamente a alegação de que a operação teria sido realizada sem a participação ou conhecimento do titular. Não se pode responsabilizar instituição financeira em caso de transações realizadas mediante a apresentação de cartão físico com chip e a senha pessoal do correntista, sem indícios de fraude. A tecnologia do chip magnético associada à exigência de senha pessoal constitui mecanismo de segurança que, quando corretamente utilizado, garante a autenticidade da operação.

Ademais, o LOG do sistema bancário apresentado às fls. 232 demonstra a inexistência de qualquer irregularidade técnica na formalização do contrato. Não há qualquer indício de acesso indevido ao sistema, de quebra de segurança ou de utilização de mecanismos fraudulentos para burlar os dispositivos de proteção. Ao contrário, todos os registros apontam para uma contratação regular, realizada nos moldes previstos pelo sistema de segurança da instituição financeira.

É certo que o cartão magnético com chip e a respectiva senha são de uso exclusivo e pessoal do correntista, cabendo a este zelar pela guarda e sigilo de tais instrumentos. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando as transações são realizadas com o cartão físico e senha pessoal, cabendo ao consumidor comprovar negligência da instituição. No caso dos autos, inexistente qualquer elemento que demonstre ter



havido falha de segurança por parte do Banco recorrente.

Nesse sentido:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE CAUTELA DO CONSUMIDOR. NÃO DEMONSTRAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AGRAVO NÃO CONHECIDO. I. Caso em exame 1. Agravo em Recurso Especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial, no qual a parte agravante busca a reforma de acórdão que afastou a responsabilidade objetiva de instituição financeira por transações realizadas com cartão físico e senha pessoal do correntista. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira deve ser responsabilizada por transações realizadas com o uso do cartão físico e senha pessoal do correntista, quando há alegação de culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de decidir 3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando as transações são realizadas com o cartão físico e senha pessoal, cabendo ao consumidor comprovar negligência da instituição. 4. A decisão agravada está em consonância com a Súmula 83 do STJ, que impede o conhecimento do recurso especial quando o acórdão recorrido está alinhado com a jurisprudência do Tribunal. 5. A



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

análise do recurso demandaria reexame de fatos e provas, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 6. Agravo não conhecido. (AREsp n. 2.888.871/GO, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 18/8/2025, DJEN de 22/8/2025).

O próprio autor, em sua petição inicial, não apresentou qualquer versão plausível que pudesse explicar como terceiros teriam tido acesso simultâneo ao seu cartão físico com chip e à sua senha secreta. Limitou-se a negar a contratação, sem, contudo, indicar qualquer circunstância que pudesse caracterizar falha na prestação do serviço bancário. Não alegou o extravio ou furto do cartão, não relatou ter sido vítima de golpe em que tenha fornecido seus dados a terceiros, e não apontou qualquer irregularidade técnica no sistema de segurança do Banco.

A análise das etapas de contratação demonstra que seria impossível a conclusão do processo sem a deliberada intenção de contratar. Conforme se verifica nas telas apresentadas (fls. 231/232), o sistema exige múltiplas confirmações, apresenta detalhadamente os valores envolvidos, o número de parcelas, o valor de cada parcela, e solicita a reiterada digitação da senha para validação de cada etapa. Não se trata, portanto, de operação que possa ser realizada inadvertidamente ou por mero erro de digitação.

Ademais, elemento que reforça a legitimidade da contratação reside no fato de que houve efetiva disponibilização do crédito na conta do autor, conforme demonstrado no extrato de fls. 230. O documento comprova que o valor contratado foi creditado, mediante



liberação de "troco" decorrente da quitação de operação anterior. Até o presente momento, conforme alegado pelo próprio Banco recorrente e não impugnado pelo autor, não houve a devolução de tais valores, seja por via administrativa, seja mediante depósito judicial.

Esta circunstância não pode ser ignorada. Se o autor efetivamente não tivesse contratado o empréstimo e não tivesse recebido qualquer valor em sua conta bancária, conforme alegado na inicial, seria de se esperar que, ao tomar conhecimento do crédito indevido, procedesse à imediata devolução dos valores ou, ao menos, manifestasse tal intenção nos autos. A utilização dos valores sem qualquer manifestação de restituição constitui elemento probatório relevante no sentido de que houve efetiva contratação e aproveitamento do crédito disponibilizado.

Segundo o entendimento consolidado no Superior Tribunal de Justiça, o dever de guarda e sigilo da senha é pessoal e intransferível, competindo ao cliente zelar por sua utilização, de modo que, quando a perícia comprova a legitimidade técnica das transações, cabe ao correntista demonstrar eventual falha, negligência ou omissão do banco. No caso concreto, inexistente qualquer prova de falha, negligência ou omissão da instituição financeira. Ao contrário, todos os elementos demonstram que o Banco adotou os mecanismos de segurança adequados e que a contratação seguiu o procedimento regular.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, invocada pelo autor, estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a



fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Contudo, recentes julgamentos do Superior Tribunal de Justiça têm afastado a aplicação desta súmula nas hipóteses em que as operações são realizadas com o uso do cartão físico dotado de chip e com a inserção correta da senha pessoal dos correntistas, por se tratar de situação em que a segurança do sistema não foi violada, mas sim houve utilização regular dos instrumentos de acesso que são de guarda exclusiva do correntista.

No que concerne à alegação de danos morais, a improcedência se impõe pela mesma razão. Não havendo demonstração de irregularidade na contratação, tampouco de falha na prestação do serviço bancário, inexistente ato ilícito apto a ensejar o dever de indenizar. Os descontos realizados no benefício previdenciário do autor decorreram de legítima expectativa de cumprimento de obrigação contratual validamente constituída.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação do banco, prejudicado o recurso do autor, para reformar integralmente a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos iniciais, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça deferida às fls. 68.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**RODOLFO PELLIZARI**  
**Relator**



Voto nº 40319  
Apelação Cível nº 1001001-89.2025.8.26.0466  
Comarca: Pontal  
Apelante/Apelado: Laércio Novais da Silva  
Apelado/Apelante: Itaú Unibanco S/A

### DECLARAÇÃO DE VOTO

Adotado o relatório do douto relator, registro minha divergência.

Na hipótese dos autos a parte autora afirma que em Novembro de 2023 foi surpreendida com descontos em seu benefício previdenciário referente ao contrato nº 0007645929620231103C registrado junto ao Banco réu, no valor mensal de R\$ 802,01, com o total de 60 parcelas, comprometendo sua renda.

A parte autora afirma que **jamais autorizou ou assinou qualquer documento que permita a averbação do referido contrato em seu benefício** (fls. 03).

Requeru a declaração de nulidade do contrato, repetição do indébito em dobro, além de danos morais.

A r. sentença singular julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na inicial, para declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes, bem como condenar a parte ré a restituir à parte autora, em dobro, os valores descontados indevidamente.

Recorre o autor requerendo a condenação do réu em danos morais e, por sua vez, recorre o réu pretendendo a reforma da sentença para serem julgados improcedentes os pedidos iniciais.

O E. Relator deu provimento ao recurso do Banco réu, julgando prejudicado o recurso do autor.

Pois bem.

Na hipótese vertente o autor alega expressamente que “NÃO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*CELEBROU o contrato nº 000764 592962 023110 3C, sendo ele, portanto, nulo de pleno direito” (fls. 05).*

Com a inicial o autor comprova através do Histórico de Empréstimo Consignado, o contrato de empréstimo consignado em discussão nos autos (fls. 63), bem como os descontos de R\$ 802,01 em seu benefício previdenciário, desde Novembro de 2023, com relação ao contrato em discussão (fls. 47).

Em se tratando de relação de consumo (Súmula 297 do STJ), resta pela responsabilidade do Banco réu a comprovação da regularidade dos descontos com relação ao contrato impugnado, a teor do artigo 373, II, do CPC e artigo 6º, VIII do CDC.

Em contestação o Banco réu apresenta Comprovante de Registro de Operação realizado em Terminal de Caixa (fls. 182), alegando que o contrato foi realizado para quitação de operação anterior de nº 603502071, 051221802 e 242226462, não impugnada pela parte autora, sendo liberado o “troco” na quantia de R\$ 2.000,00, conforme extrato bancário de fls. 183, além de uma ata notarial às fls. 184.

Em réplica a parte autora impugna expressamente o contrato em discussão, alegando ausência de comprovação de qualquer manifestação de vontade em realizar o referido empréstimo (fls. 195/203).

Com efeito, diante da negativa do autor na realização do empréstimo em discussão, o Banco réu deveria ter apresentado provas robustas de manifestação de vontade no que se refere ao contrato em comento, sobretudo porque houve demonstração de que as parcelas estavam de fato sendo descontadas do benefício previdenciário do autor, se tratando de verba alimentar, necessária a subsistência.

Em que pese a alegação do réu de que houve a contratação através de terminal de caixa, o documento de fls. 182 se trata de prova unilateral, haja vista que se refere apenas a um “Comprovante de Registro da Operação” **sem qualquer assinatura eletrônica ou física, nem ao menos autenticação** a fim de comprovar efetivamente que houve a manifestação de vontade do autor para realização do contrato através de terminal bancário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, o Banco réu afirmou expressamente que essa operação consistiu na quitação de operação anterior de nº 603502071, 051221802 e 242226462, sendo realizada a liberação apenas de “troco” ao autora na quantia de R\$ 2.000,00 (fls. 78).

No entanto, o réu não apresentou as operações anteriores, a fim de comprovar a sua alegação, nem ao menos consta expressamente no “Comprovante de Registro de Operação” a finalidade da operação, com relação a refinanciamento de operações anteriores, restando que no mínimo faltou clareza nas informações para o autor, parte hipossuficiente na relação travada com a Instituição Financeira, a teor do artigo 6º, III, do CDC.

De se ponderar que as telas apresentadas as fls. 231/232 dos autos, demonstrando os passos de 1º a 14º para realizar a operação, se trata de meras telas sistêmicas internas, não tendo o condão de provar efetivamente a manifestação de vontade da parte autora, por se tratar de prova unilateral, sem força probatória.

A propósito:

**“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE POR TERCEIROS. RELAÇÃO DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. Caracterizada a hipossuficiência técnica e econômica do consumidor, impõe-se a inversão do ônus probatório, cabendo à instituição financeira demonstrar a regularidade da contratação questionada. 2. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO. A apresentação de contrato desprovido de assinatura, aliada a meras telas sistêmicas e alegações genéricas sobre utilização de terminal eletrônico, não constitui prova robusta da manifestação de vontade do consumidor para celebração do negócio jurídico. 3. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falhas na prestação de seus serviços, incluindo contratações fraudulentas realizadas por terceiros, nos termos da Súmula 479 do STJ. 4. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Os descontos indevidos em conta corrente, decorrentes de contratação fraudulenta, caracterizam dano moral in re ipsa, prescindindo de prova específica do prejuízo extrapatrimonial. 5. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a finalidade pedagógica da reparação. 6. REPETIÇÃO EM DOBRO. Aplicabilidade do artigo 42, parágrafo único, do CDC, dispensado o elemento volitivo para cobranças posteriores a março de 2021, conforme entendimento**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do STJ no EAREsp 676.608. 7. **COMPENSAÇÃO**. Admissibilidade de compensação entre valores a serem restituídos e montante efetivamente disponibilizado ao consumidor, observando-se o princípio da vedação ao enriquecimento sem causa. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO**. Sentença reformada para declarar a nulidade do contrato, determinar a restituição em dobro dos valores indevidamente debitados, autorizada a compensação, e condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.” (TJSP; Apelação Cível 1032723-28.2024.8.26.0224; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025) (g.n.).

Dessa forma, o réu não providenciou qualquer elemento de prova acerca de sua alegação de que o contrato teria sido realizado pelo autor em terminais de autoatendimento.

Essa prova caberia ao réu e, convenhamos, seria uma prova bastante fácil de ser produzida, já que é público e notório que o ambiente bancário é um dos mais vigiados (ou deveria ser) a ter como base o grande número de câmeras de segurança instaladas nos locais.

Nem se alegue que poderia se tratar de um terminal isolado, fora da agência bancária e, portanto, que não haveria a obrigação de vigiar e fornecer segurança.

É sim obrigação do banco prover a segurança de qualquer local em que haja o desenvolvimento de sua atividade. Portanto, como dito, o banco poderia ou deveria ter como provar que foi o autor quem realizou os contratos e, furtando-se à sua obrigação, não o fez.

Evidentemente, não há que se falar em exclusão da responsabilidade do réu já que se aplica o disposto no art. 14, caput, do CDC e a Súmula 479 do STJ, que imputa à instituição financeira de forma objetiva a responsabilidade pelas fraudes ocorridas em razão de fortuito interno.

A propósito entendimento desta E. Câmara:

**“Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c com indenização por dano moral. Empréstimo negado (“Crédito Direto ao Consumidor”). Sentença de improcedência. Preliminar. A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar rejeitada. Mérito. Negativa da contratação que atrai para a**

entidade financeira o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar, estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade do débito. Ausência, todavia, de comprovação da contratação do empréstimo. Banco que se limitou a apresentar cópias da "proposta de abertura de conta corrente e conta poupança" e extratos bancários. Defesa com base no uso de senha que não é suficiente a eximir a entidade financeira. Instrumento, encartado na inicial, contendo mera informação quanto à suposta assinatura eletrônica em terminal de autoatendimento (fls. 15/17). Contratação, porém, impugnada pela demandante. Falta de juntada do instrumento contratual efetivamente assinado. Nítida contradição na versão do réu: afirma que a contratação teria ocorrido em 06/09/2023, por comparecimento da autora na agência, ao mesmo tempo em que informa que o instrumento fora assinado meses antes, em 08/02/2023. O depósito na conta corrente, por si só, não torna válida a contratação, pois o consumidor não tem meios de impedi-lo. Verossimilhança das alegações da requerente. Registro de boletim de ocorrência. Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Risco da atividade explorada pelo Banco. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 14, caput, do CDC. Súmula 479 e Tema Repetitivo 466 do STJ. Inexistência da relação jurídica e inexigibilidade do débito ora reconhecidas, com o restabelecimento das partes ao statu quo ante. Recurso provido nesse aspecto. Dano moral não configurado. Recebimento do valor: fato incontroverso. Não alegado eventual comprometimento ou impacto na subsistência digna da demandante. Inexistência de negativação. Ausente demonstração de lesão a direito da personalidade. Simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer outro fator que o qualifique, não configura o dano moral indenizável. Precedentes desta C. Câmara. Recurso desprovido nesse ponto. Sentença reformada parcialmente. Recurso provido, em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1070097-65.2024.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025) (g.n.).

**“RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano material - Indevidas transferências de valores da conta corrente do autor, sem sua necessária autorização - Demanda julgada parcialmente procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Onze transferências bancárias realizadas num único dia, das 11:16hs às 11:52hs, a envolver R\$ 78.099,99 - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu que sequer aventou a possibilidade de apresentar as imagens do sistema de vigilância a fim de apurar quem teria celebrado o empréstimo realizado em terminal de autoatendimento - Apelante com capacidade técnica para demonstrar a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios, devidos pelo apelante ao patrono do apelado, em mais 5% sobre o valor da condenação (art. 85, § 11, do CPC).” TJSP; Apelação Cível 1055316-72.2023.8.26.0002;**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2024; Data de Registro: 14/02/2024) (g.n.).**

Assim, não provado que foi realizado pelo autor, o caso é mesmo o de declarar a inexistência do contrato impugnado, nos exatos termos da r. sentença singular.

**Ademais, deve ser mantida a restituição de valores de forma dobrada, nos termos da r. sentença singular,** independentemente da natureza do ato volitivo do fornecedor de serviços no momento da contratação.

Em outras palavras, é desnecessária a comprovação da má-fé, bastando que a conduta seja contrária à boa-fé objetiva.

Na realidade, há de se convir que impor ao consumidor a prova da existência de má-fé condição permissiva da devolução em dobro era e é algo impossível e dificultoso por ser ele a parte mais vulnerável da relação jurídica.

Aliás, essa é, senão, a literalidade do art. 42 do CDC:

**“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.**

**Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.**

Dito isso, cabe ao fornecedor de serviços a comprovação de erro justificável a fim de ser afastada a forma dobrada, ônus que o réu se desincumbiu (art. 373, II do CPC).

Fundamento esse inaplicável, ao caso concreto diante dos indevidos descontos nos benefícios previdenciários da parte autora.

Desta feita, deve-se destacar que a Primeira Turma do C. STJ já vinha decidindo nesse sentido, a seguir reproduzidos os precedentes:

**“PROCESSUAL CIVIL. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. PRAZO PRESCRICIONAL. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. TARIFA DE ÁGUA E ESGOTO. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO**

**PÚBLICO. CDC. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. COBRANÇA INDEVIDA. DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ. 1. A solução integral da controvérsia, com fundamento suficiente, não caracteriza ofensa ao art. 535 do CPC. 2. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.113.403/RJ, Relator Ministro Teori Albino Zavascki (DJe 15/9/2009), sujeito à sistemática do artigo 543- C do CPC, fixou o entendimento de que a ação de repetição de indébito referente às tarifas de água e esgoto sujeita-se ao prazo prescricional geral estabelecido no Código Civil. Nos termos do CC/1916, tal prazo é de 20 anos, ou de 10 anos, conforme previsto no CC/2002. 3. O Superior Tribunal de Justiça possui firme jurisprudência no sentido de não configurar erro justificável a cobrança de tarifa de esgoto por serviço não prestado pela concessionária de serviço público (no caso dos autos, constatouse que inexistia rede coletora de esgoto da Casan no local), razão pela qual os valores indevidamente cobrados do usuário devem ser restituídos em dobro, conforme determina o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Recurso Especial da Recurso Especial de Companhia Catarinense de Águas e Saneamento CASAN não provido. Recurso Especial da União provido". (REsp 1571393 / SC RECURSO ESPECIAL 2015/0306066-0 Ministro HERMAN BENJAMIN, j. 23/02/2016).**

**"ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ. 1. "O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos" (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013). 2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento." (AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013).**

E apenas a título argumentativo, a matéria foi decidida, e em boa hora, através do paradigma mencionado, em recurso repetitivo EAREsp nº 676.608/RS, onde por unanimidade, para efeitos do art. 1.040 CPC (recurso repetitivo), pacificou a controvérsia sobre a possibilidade da restituição na forma dobrada:

**"EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO.” (EAREsp 676608 / RS, Relator(a) Ministro OG FERNANDES, Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento: 21/10/2020, Data da Publicação: DJe 30/03/2021).**

Reitera-se, a má-fé não é requisito para determinar a restituição de valores em dobro.

Nesse contexto, deve ser mantida a devolução de valores na forma dobrada, nos termos da r. sentença singular.

**Com relação aos danos morais**, na hipótese vertente, embora ser declarado inexistente o contrato de empréstimo impugnado, o autor não nega que houve transferência de valor em sua conta bancária, na quantia de R\$ 2.000,00, com relação ao contrato em discussão, conforme extrato apresentado às fls. 183 dos autos.

Diante desse contexto, não se vislumbra qualquer dano moral em razão dos descontos no benefício previdenciário da autora, sobretudo porque o crédito foi realizado e não foi impugnado em réplica, beneficiando-se o autor, portanto.

Ademais, a parte autora em momento algum demonstrou interesse em realizar a devolução da quantia depositada em sua conta bancária.

Nesse sentido o entendimento desta E. Câmara:

**“RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação declaratória de nulidade de contrato c/c pedido de restituição em dobro do indébito e indenização por danos morais - Empréstimo consignado cadastrado no benefício previdenciário do INSS recebido pela autora - Contratação negada pela requerente - Demanda julgada improcedente - Autora que contestou a assinatura lançada no contrato - Ônus da prova de sua veracidade era do requerido que produziu o documento, do qual não se desincumbiu (arts. 373, II, e 429, II, do NCPC) - Falha na prestação de serviço - Responsabilidade objetiva do demandado (art. 14 do CDC) - Débito declarado inexigível - Súmula 479 do STJ - Dever do réu de restituir as**

parcelas descontadas do benefício da autora, bem como obrigação desta de devolver a quantia disponibilizada em sua conta bancária, admitindo-se a compensação do que uma parte possa dever à outra - Restituição em dobro do indébito, nos termos do art. 42 do CDC - Descabimento - Ausência de prova da má-fé na cobrança, sendo certo que o banco também foi vítima - Dano moral não evidenciado - Parcela mensal de R\$ 57,34 indevidamente descontada da autora, que não implica na privação de valores ou na restrição de suas despesas básicas, até porque percebe renda mensal de R\$ 1.211,40 e o valor do empréstimo lhe foi disponibilizado - Ausência de prejuízo efetivo a direito da personalidade - Questão meramente patrimonial - Mero aborrecimento - Recurso parcialmente provido a fim de declarar inexigível o débito descrito na petição inicial e condenar o réu na restituição de forma simples das parcelas descontadas no benefício da autora, com juros de mora desde a citação e correção monetária a partir do desembolso, reconhecer o dever da requerente de devolver a quantia disponibilizada em sua conta bancária, admitindo-se a compensação do que uma parte possa dever à outra, e para reconhecer a sucumbência recíproca, arcando cada litigante com o pagamento das custas processuais em partes iguais e para fixar a verba honorária em R\$ 3.000,00, sendo 50% devidos ao patrono da autora e 50% ao patrono do réu, cuja exigibilidade fica suspensa em relação à requerente (arts. 85, §§ 8º, 11 e 14, e 98, § 3º, do NCP). (TJSP; Apelação Cível 1001225-21.2021.8.26.0481; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Epitácio - 1ª Vara; Data do Julgamento: 09/09/2021; Data de Registro: 10/09/2021) (g.n.).

Se não bastasse, a permanência da quantia em conta da autora, sem qualquer contraprestação, caracterizaria enriquecimento ilícito, o que não se pode admitir.

Dessa forma, mesmo sendo considerados indevidos os descontos, não restam caracterizados os danos morais, pela ausência de ofensa a honra ou imagem do autor, não havendo que se falar em indenização por danos morais.

Nesse contexto, deve ser mantida integralmente a r. sentença singular, em seus termos.

Por força da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários impostos, diante da regra do artigo 85, §11, do CPC/2015, devendo o Banco réu apelante arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais do patrono da parte adversa no total de 11% sobre o valor da condenação e o autor arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais do patrono da parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ré no total de 11% do valor do pedido julgado improcedente, observados os limites estipulados no §2º do mesmo artigo, bem como as benesses da gratuidade da justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGAVA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

**ACHILE ALESINA**  
**3º Desembargador**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	Evlyn Sucaria Teixeira	2EB39E4A
16	25	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2ECEBFA3

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1001001-89.2025.8.26.0466 e o código de confirmação da tabela acima.