



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304177**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001233-74.2025.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante MARISA APARECIDA NOGUEIRA LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1001233-74.2025.7.26.0572**

**Apelante: Marisa Aparecida Nogueira Lopes (Justiça Gratuita)**

**Apelado: Banco Agibank S/A**

**Origem: 2ª Vara do Foro de São Joaquim da Barra**

**Voto nº 18.379**

**AÇÃO DE DECLARATÓRIA CUMULADA COM  
INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.**

**CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC). VALIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO NÃO VERIFICADA. RESTITUIÇÃO SIMPLES DEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** *Ação declaratória cumulada com pedido de repetição do indébito e indenização. Sentença improcedência. Recurso da autora. **Primeiro, rejeita-se a impugnação a gratuidade da justiça concedida a autora.** Apelado que impugnou a gratuidade de justiça concedida à autora. Ausência de elementos concretos que evidenciem ausência dos pressupostos de hipossuficiência. Autora qualificada como aposentada e e auferir líquido R\$ 1.062,80 mensais. **Segundo, afasta-se a alegação de ausência de interesse de agir da parte autora.** A existência do interesse de agir emerge do direito da autora de buscar reparação pelos danos sofridos em razão de transações desconhecidas, danos estes alegadamente sofridos por contratação de serviço diverso junto ao réu. Desnecessidade do esgotamento das vias administrativas para se ingressar com a presente ação. **Terceiro, reconhece-se a inexistência da relação jurídica contratual.** Defeito do serviço advindo da fraude na contratação. Ausência de prova da autenticidade da assinatura digital com desinteresse do banco réu na produção do fato, deixando de se desincumbir de ônus que lhe cabia (art. 429, II CPC e 6º, VIII CDC). Dinâmica verificada na contratação impugnada que, de toda forma, indicavam a ocorrência de fraude. Incidência do art. 14 do CDC e da súmula 479 do STJ. Declaração da nulidade do contrato e da inexigibilidade do débito. Precedentes do Tribunal de Justiça. **Quarto, determina-se a restituição simples dos valores descontados.** Aplicação da jurisprudência fixada pelo STJ. Caso singular. No caso concreto, não houve comprovação de violação à boa-fé pela ré para a determinação de devolução em dobro. A fragmentação das demandas não viabiliza o acolhimento do pedido de devolução dobrada. **Quinto, rejeita-se o pleito para reparação dos danos***

***morais.*** A inexistência verificada na contratação gerou prejuízos apenas na esfera patrimonial. Caso singular. Autora que ingressou com duas ações, em face do mesmo banco réu, para discutir supostas irregularidades em cartão de crédito consignado. Mais do que a experimentação de qualquer abalo moral, verificou-se um lamentável desiderato de ter multiplicadas indenizações em seu favor. Petição inicial padronizada que foi incapaz de esclarecer no que consistiram os danos morais, a partir do contrato indicado especificamente. **E sexto, não se autoriza a compensação do crédito.** Banco réu que não comprovou a transferência do valor supostamente contratado. **Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.**

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por **Marisa Aparecida Nogueira Lopes** em face de **Banco Agibank S/A.**

A r. sentença (fls.437/445) julgou **improcedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) Os pedidos são improcedentes. Conheço diretamente da demanda, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Como ensina Cândido Rangel Dinamarco sobre dispositivo lavrado com idêntico conteúdo, (...) É o caso dos autos, vez que desnecessária dilação probatória, porquanto as alegações controvertidas encontram-se elucidadas pela prova documental, não tendo o condão a prova oral de trazer quaisquer esclarecimentos relevantes para seu deslinde. No mais, versa a demanda matéria de direito, tratando-se da interpretação dos ditames constitucionais e legais, tendo em vista a matéria objeto do processo. Destarte, perfeitamente cabível que se julgue antecipadamente o mérito, sem olvidar que, nos termos do artigo 5o, inciso LXXVIII, da Constituição Federal e do artigo 139, inciso II, do Código de Processo Civil, compete ao magistrado velar pela razoável duração do processo, privilegiando a efetividade do processo, quando prescindível a instrução processual (cf. BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Efetividade do processo e técnica processual. 2. ed. São Paulo: Malheiros, p. 32/34). Com efeito, importante registrar que as disposições do Código de Defesa do Consumidor se aplicam às relações bancárias que nitidamente se encaixam no conceito de 'serviços' previsto no parágrafo 2º do artigo 3º do CDC, nesse sentido, é também a Súmula n.º 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: 'O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras'. Em sede de contestação, a parte requerida pugnou pela regularidade dos descontos efetuados, ao argumento de que o negócio jurídico combatido pela parte autora foi validamente celebrado, consistente na celebração do termo de consentimento do cartão consignado, conforme extrai-se do contrato juntados pela parte autora (fls. 296/312). A parte autora, por seu turno, sustenta que não aderiu ao contrato objeto dos autos. Pois bem, no que tange à legitimidade da operação, o ônus da prova quanto à autenticidade de documento impugnado recai sobre a parte que o produziu, artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil. A jurisprudência e a doutrina são uníssonas ao reconhecer que, cessada a presunção de veracidade em razão da contestação da assinatura, incumbe ao interessado em sua validade comprovar sua autenticidade por meios idôneos. O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, ao julgar o Tema

1.061 sob a sistemática dos recursos repetitivos, firmou entendimento de que, impugnada a assinatura constante em contrato bancário eletrônico, incumbe à instituição financeira demonstrar sua veracidade (arts. 6º, 369 e 429, II, do CPC), conforme decisão de fls. 214/218. Cabe dizer que não existe qualquer vedação para a assinatura aposta da forma como constante no instrumento apresentado, já que não há forma prescrita em lei para o tipo de manifestação de vontade em contratos bancários como o que apresentado nos autos, nesse sentido, calha assinalar a previsão contida no artigo 107 do Código Civil, que dispõe que 'a validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir'. Da mesma forma, o Código de Processo Civil 441 prescreve que: "serão admitidos documentos eletrônicos produzidos e conservados com a observância da legislação Específica. Há, atualmente, uma progressiva ampliação de aceitação de assinaturas eletrônicas nos mais diversos instrumentos. Veja-se, por exemplo, que o atual artigo 784, § 4º, do Código de Processo Civil, admite como título executivo para aparelhar processos de execução aquele firmado por 'qualquer modalidade de assinatura eletrônica'. Não se pode ignorar o avanço tecnológico atual que também abriga novas formas de contratação, dentre elas aquelas feitas por reconhecimento facial (biometria facial), dentre outras. Tais contratações, firmadas por meio de aplicativos e ligações telefônicas, pela internet e por meio de caixas eletrônicos e terminais de autoatendimento de agências bancárias (ATM) são firmadas pelos contratantes ou respectivos representantes sem, de regra, haver a necessidade de materialização da manifestação de vontade em instrumentos físicos. A permissão da contratação por meios eletrônicos, inclusive, possui regulamentação normativa em nosso ordenamento quanto aos descontos de mensalidades associativas em benefícios previdenciários que, por se tratar de assunto pertinente ao do presente caso, merece ser trazida a esta fundamentação com a citação do artigo 655, inciso III, da Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28 de março de 2022, vez que estabelece requisitos para que referidos descontos possam ocorrer nos benefícios previdenciários, a saber: (...) Como se nota, a normatização própria de autarquia previdenciária admite a possibilidade de formalização de contratos por meio eletrônico para descontos em benefícios previdenciários, como na hipótese ora discutida, desde que contemplem requisitos de segurança que permitam garantir sua integridade. Na espécie, a parte requerida logrou êxito em comprovar que o contrato impugnado em questão possui: 1. selfie (fotografia aproximada de rosto) a permitir os procedimentos de biometria facial, sem o mínimo indício de captura da imagem da pessoa por meio fraudulento ou em posição inadequada (fl. 296), não tendo a autora indicado não se tratar de sua pessoa; 2. data e horário de validação da contratação por assinatura eletrônica (03/12/2024, início 13:59, fim 14:17, fl.286); 3. número de linha de telefone celular associada à autora, com prefixo da Comarca, sem qualquer contestação, (16) 992016016 conforme fl. 305, sendo certo que não restou impugnada pela demandante em réplica; 4. apresentação de documento pessoal (fls. 278/279); 5. Comprovante de efetiva disponibilização de numerário à parte autora (fls.280/285). Diante de tais dados/ verifico que a captação dos documentos acima relacionados faz concluir que a parte autora expressou anuência com a adesão, por meio digital, ao contrato que alega não ter assinado, e que tal contratação foi realizada em observância à Instrução Normativa PRES/INSS nº 128/2008, conforme destaque já realizado. Com efeito, mesmo no caso de direito do consumidor, a boa-fé deve ser observada por todas as partes da relação, conforme determina o artigo 4º, inciso III, do CDC, bem como os artigos 113 e 422 do Código Civil, aplicáveis à espécie por conta do artigo 7º do citado CDC. Embora impugne a adesão por meio eletrônico, a parte autora não apresentou qualquer evidência capaz de infirmar o teor de referidos documentos e a verossimilhança de elementos que foram apresentados pela parte ré. Nem se diga que a parte autora é pessoa idosa, simples ou humilde, pois essas condições não a envolvem em pessoa incapaz de direitos e deveres na ordem civil, cabendo a todos agir dentro de um determinado padrão de conduta. O recebimento de valor em conta e a utilização subsequente, não é fato corriqueiro, devendo ser categorizada a postura como, no mínimo, anuência tácita à relação jurídica. E não se pode admitir que a parte autora aja de uma forma, no momento da celebração da avença, anuindo com o empréstimo consignado e, posteriormente, em ação judicial, apresente postura completamente diversa, no sentido de questionar as disposições e declarando que não efetuou a contratação. Em suma, no caso em comento, as circunstâncias demonstram a verossimilhança das alegações da parte ré

*quanto à existência de contratação por meio digital, transferência de crédito e respectiva dívida e a legalidade de inscrição em folha de pagamento do INSS, não havendo que falar em qualquer invalidade das obrigações assumidas. (...) Por conseguinte, não há que falar em restituição de valores, de forma simples ou dobrada, em favor da parte autora. Não houve qualquer demonstração de ação ilícita ou quebra de boa-fé objetiva pela instituição requerida, mesmo porque agiu estritamente dentro daquilo que foi avençado e sem quaisquer indícios de fraude. Em outro aspecto, deve ser afastada a compensação de valor transferido para a conta bancária da parte autora, tendo em vista que se verificou a regularidade da operação inserida na folha de pagamento do INSS, devendo a parte requerente arcar com aquilo a que se Obrigou. Tampouco existe pertinência na pretensão da parte autora de recebimento de indenização por danos morais em decorrência do contexto examinado no presente processo. As alegações genéricas de que houve sofrimento psíquico a ser reparado não se coadunam com as robustas evidências de que houve consentimento para a contratação de empréstimo consignado, ensejando descontos mensais em proventos da parte autora. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos da parte autora, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. CONDENO a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios no importe de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, artigo 85, § 2º do Código Processo Civil, observada a assistência judiciária gratuita deferida (artigo 98, §§2º e 3º, do Código de Processo Civil). Deferido o pedido de assistência judiciária em seu favor, a condenação tem suspensa sua exigibilidade, ficando subordinada ao disposto pelo artigo 98, §2º e 3º, do Código de Processo Civil. (...)"*

A autora interpôs **apelação** (fls. 453/477). Inicialmente, discorreu sobre a ocorrência de fraudes bancárias em contratos consignados. No mérito, impugnou os documentos acostados pela parte ré, os quais não asseguram a autenticidade e integridade do instrumento, eis que ausente *hash* ou *blockchain* e rechaçou a assinatura eletrônica, bem como a *selfie* e geolocalização. Sustentou a necessidade de observância do Tema Repetitivo 1061, a ausência de provas sobre a contratação e saques e de comprovação da entrega e utilização do cartão. Aduziu a sua hipervulnerabilidade. Requereu a reforma da sentença para a declaração de inexistência do negócio jurídico, a condenação do banco réu à restituição em dobro e indenização por danos morais.

O réu ofertou **contrarrazões** (fls. 481/491). Inicialmente, impugnou a gratuidade concedida e aduziu a ausência de interesse de agir. No mérito, pugnou pela manutenção da sentença.

## É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Ausente o recolhimento de preparo, diante da gratuidade processual concedida (fl. 250).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como

regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

### **1. Da impugnação a gratuidade da justiça concedida à autora**

O apelado em contrarrazões impugnou à concessão da gratuidade de justiça, a qual foi concedida à autora nos seguintes termos: “1. Considerando o teor do documento trazido e em atenção aos princípios da boa-fé processual e do amplo acesso ao Poder Judiciário àqueles que efetivamente comprovem a ausência de recursos financeiros a arcar com as custas do processo, **CONCEDO** à parte autora os benefícios da assistência judiciária. Anote-se.” (fl. 250).

Pois bem, é caso de rejeitar à impugnação à justiça gratuita concedida.

Isso porque, embora o art. 99, §3º do CPC estabeleça uma presunção de veracidade da alegação de insuficiência de recursos deduzida por pessoa natural, ela é relativa, **competindo à parte contrária apresentar elementos concretos que evidenciem ausência dos pressupostos de hipossuficiência, o que não foi realizado pelo apelado nem quando da contestação e nem às contrarrazões.**

Ademais, diversamente do sustentado, não restou comprovada renda incompatível com a alegada hipossuficiência. A autora se qualifica como aposentada (fl. 01) e auferir líquido R\$ 1.062,80 (um mil e sessenta e dois reais e oitenta centavos) mensais (fls. 26/29).

**Concluindo-se, rejeita-se a impugnação à gratuidade processual.**

### **2. Da alegação de ausência de interesse de agir**

O apelado, ainda, em contrarrazões suscitou ausência do interesse de agir, em razão da ausência de comprovação de qualquer tentativa da parte autora em solucionar a demanda pelas vias administrativas.

É caso de rejeitar também a preliminar aduzida.

**A resistência oferecida pelo banco réu nesta demanda evidenciou o interesse da autora. A existência do interesse de agir**

**emerge do direito da autora de buscar reparação pelos danos sofridos em razão de transações desconhecidas, danos estes alegadamente sofridos por contratação de serviço diverso junto ao réu.**

Na petição inicial e na apelação, a autora descreveu fundamentação que estabeleceu tal relação, identificando-se a formulação de pedido (lógico e adequado) de indenização. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção e reconhecimento da presença daquela condição da ação.

**Ademais, não é necessário que haja o esgotamento das vias administrativas para se ingressar com a presente ação.**

**Concluindo-se, rejeita-se a alegação de ausência de interesse de agir.**

### ***3. Da inexistência da contratação***

Na petição inicial (fls. 01/18) a autora sustentou que após consultar seu extrato de rendimentos de aposentadoria, em abril de 2025, verificou descontos relativos a "Carão de Crédito Consignado RMC" nº 1521020432, incluído em dezembro de 2024 pelo banco réu, do qual alegou desconhecer a origem. Afirmou que buscou a solução perante a parte ré sem sucesso. Aduziu a necessidade de aplicação do Código de defesa do Consumidor, a existência de prática abusiva perpetuada pelo banco réu e o ato ilícito cometido por esse. Diante de tal quadro, pleiteou a declaração de inexistência do contrato. Pediu ainda a devolução dobrada dos valores, bem como para ser indenizada pelos danos morais alegadamente sofridos.

O banco réu ofertou contestação (fls. 269/277). Em apertada síntese, sustentou a higidez do contrato impugnado, devidamente contratado pela parte autora por meio de biometria, e assim, rechaçando os pedidos indenizatórios. Afirmou que a autora recebeu os valores contratados e a necessidade de compensação. Requereu a improcedência da ação.

**Passo a analisar os pontos controvertidos e a instrução processual.**

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"). Mesmo que negada relação contratual, incidente o conceito de consumidor por equiparação (art.

17 do CDC).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI).

**Passo a examinar a instrução processual e os pontos controvertidos.**

A autora demonstrou que foram realizados descontos em seu benefício, **oriundos do contrato de cartão de crédito consignado nº 1521020432 (fls. 26/29).**

O banco réu, por sua vez, juntou cópia do contrato (fls. 296/312), o qual restou expressamente impugnado pela autora em sede de réplica (fls. 425/436).

Nesse sentido, impugnadas as assinaturas digitais do contrato, era do banco réu o ônus de comprovar a sua validade.

**Todavia, verificou-se desinteresse do banco réu na produção da perícia digital (fl. 424), manifestando-se no sentido de que não havia outras provas a serem produzidas.**

**Assim, restou indubitável seu desinteresse na produção da prova que lhe cabia.**

Ou seja, incidiam as disposições legais: (a) artigos 6º, VIII (se compreendida como inversão do ônus da prova) e 14 (se entendida como atribuição do ônus da prova), ambos do CDC e (b) artigo 429, II do CPC.

**De toda forma, verificou-se no contrato relevantes indícios de cometimento de fraude.**

**Primeiro**, porque a mera captura de selfie não traduz manifestação de vontade da autora (fls. 296, 299), sem quaisquer elementos técnicos que comprovem tratar-se de autenticação biométrica.

**E segundo**, porque não era crível que a autora tivesse tamanha agilidade para compreender os procedimentos a serem adotados na validação de suas assinaturas e concordar com os termos pactuados na operação de crédito em tão curto espaço de tempo.

De acordo com o relatório que segue, as operações relativas aos aceites necessários para a conclusão da avença, especialmente em relação aos termos de aceite e de adesão, se deram no mesmo minuto (fls. 302):

Propriedades	Nome	Anexo
<p>Data e hora: 03/12/2024 14:06</p> <p>IP: 177.191.79.39, 64.252.78.232</p> <p>Sistema Operacional (OS):</p> <p>Browser: undefined@undefined</p>	<p>TERMO_ACEITE_CARTAO_CONSIGNADO_1521020432.pdf</p>	<p>Visualização do documento disponível abaixo</p>
<p>Data e hora: 03/12/2024 14:06</p> <p>IP: 177.191.79.39, 64.252.78.232</p> <p>Sistema Operacional (OS):</p> <p>Browser: undefined@undefined</p>	<p>TERMO_ADESAO_CARTAO_CONSIGNADO_1521020432_VIA_CLIENTE.pdf</p>	<p>Visualização do documento disponível abaixo</p>
<p>Data e hora: 03/12/2024 14:06</p> <p>IP: 177.191.79.39, 64.252.78.232</p> <p>Sistema Operacional (OS):</p>	<p>TERMO_ADESAO_SEGURO_DEVIDA_12033857594.pdf</p>	<p>Visualização do documento disponível abaixo</p>

**Incidente assim o Tema Repetitivo nº 1061 apreciado pela Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, fixando-se a seguinte tese:**

*"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)."*

**Ressalte-se que eventuais pagamentos das faturas ou até mesmo a disponibilização de valores em favor da autora não tinham o condão de convalidar aqueles contratos, o que sequer nem se evidenciou na presente.**

**Aliás, a autora nem se utilizou do referido cartão (fls. 280/285) e o banco réu não comprovou a transferência do suposto valor contratado. Não acostou nenhum comprovante nesse sentido.**

**E não se podia descartar a atuação dos próprios correspondentes bancários na realização indevida daqueles contratos.**

**Dos documentos acostados pelo próprio banco réu, o local de celebração do negócio jurídico foi justamente um centro de correspondente bancário (fl. 309):**

Documento emitido em 03/12/2024 e assinado eletronicamente em 03/12/2024 às 14:06 por meio de App do Consultor com Biometria Facial

SAC 0800 730 0999 | Ouvidoria: 0800 601 2202

**A cada dia verifica-se maior frequência de golpes aplicados pelos correspondentes bancários das instituições financeiras, apropriando-se indevidamente de dados e documentos dos consumidores (notadamente idosos) pela tentativa desesperada de finalização dos empréstimos com objetivo de recebimento de remunerações (comissões). Multiplicam-se geometricamente as fraudes nessa direção.**

**Sendo assim, a questão localiza-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir que fraudadores celebrassem contrato em nome da autora.**

**A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.**

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."*

Sobre a contratação indevida, confirmam-se precedentes

deste Tribunal de Justiça em situações semelhantes de fraude:

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DAS PARTES PARCIALMENTE PROVIDAS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MAJORAÇÃO. A autora negou a celebração do contrato de empréstimo consignado objeto da ação. Defeito do serviço. Prova nos autos de falha do banco réu, ao permitir a contratação em nome da autora. Fortuito interno. Banco réu que afirmou renegociação, mas não trouxe qualquer contrato (físico ou digital) para os autos. Incidência da súmula 479 do STJ. (...)" (Apelação Cível 1004124-24.2021.8.26.0438, de minha relatoria, julgado em 14/03/2023)*

*"REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Lançamentos na conta corrente do autor por ele não reconhecidos. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Prova pericial desnecessária ao deslinde da causa. Mérito. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado pela instituição financeira. Arts. 8º e 14 do CDC. Regularidade das transações ou culpa exclusiva do consumidor não provadas, ônus que cabia ao réu. Art. 14, § 3º, do CDC. Lançamentos inexigíveis. (...)" (Apelação Cível nº 1008014-46.8.26.0565, 12ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 10/03/2021)*

*"Prestação de serviços. Cartão de crédito. Ação de cobrança. Débito impugnado pela cliente. Alegação de uso fraudulento do cartão. Reconvencção. Serviço defeituoso. Pessoa Jurídica. Dano à honra objetiva. Danos morais. Montante da indenização arbitrado com razoabilidade. Ação principal e reconvencção parcialmente procedentes. Da análise dos elementos trazidos aos autos, verifica-se que os serviços prestados pela instituição financeira restaram defeituosos, pois, mesmo diante da denúncia de fraude no uso do cartão de crédito, com gastos que excediam ao limite contratado e que destoavam o perfil da cliente, o Banco/autor não logrou apurar a ocorrência, mantendo a cobrança das faturas, com acréscimo de juros e encargos, realizando o apontamento em órgão de proteção ao crédito e, pior, retendo valores da conta corrente da empresa/ré para saldar débito indevido, conduta que a inibia de fazer uso regular dos serviços bancários. Assim, é evidente a responsabilidade do autor/reconvindo, em razão do risco inerente à atividade por ele desenvolvida. (...)" (Apelação Cível nº 1004089-98.2018.8.26.0590, 12ª Câmara de Direito Privado, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgado em 01/03/2021)*

*"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C PEDIDO DE*

*INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA - Empréstimos bancários e compras realizadas com cartão de crédito virtual não reconhecidos pela autora - Existência de Fraude - Ocorrência - Ausência de prova de que a autora não tenha agido com as cautelas necessárias - Falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira - Declaração de nulidade dos contratos e das compras efetuadas - Condenação do banco réu a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pela autora - Danos morais configurados - Sentença de total procedência - Insurgência do banco requerido - Recurso adesivo da autora visando exclusivamente a majoração do quantum indenizatório. DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Verossimilhança e hipossuficiência técnica - Inversão do ônus da prova - Inteligência do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor - Fraudes ou delitos praticados por terceiros - Fortuito interno que advém da própria atividade desenvolvida pelo requerido - Restituição das parcelas indevidamente descontadas na conta da autora referentes aos empréstimos. (...)." (Apelação Cível nº 1010066-14.2017.8.26.0006, 12ª Câmara de Direito Privado, Relator LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgado em 14/09/2020).*

Assim, considerando-se a ausência de comprovação da contratação, é o caso de se reconhecer a inexistência do contrato impugnado Cartão de Crédito Consignado RMC, de nº 1521020432, incluído em 03/12/2024, com a consequente inexigibilidade dos débitos.

#### **4. Da devolução de valores**

Os valores indevidamente descontados da autora deverão ser devolvidos, contudo, na forma simples.

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: "*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.*" **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos

contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). **Somente para cobranças após 30/03/2021**, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

**No caso concreto, não houve comprovação de violação à boa-fé pelo réu para a determinação de devolução em dobro. A fragmentação das demandas como se verá na sequência, não viabiliza o acolhimento do pedido de devolução dobrada.**

**Sendo assim, acolhe-se parcialmente o recurso da autora neste item, para se determinar a restituição na forma simples dos valores que lhe foram indevida e comprovadamente descontados.**

Sobre os valores a serem devolvidos incidirão juros de mora a partir da data da contratação e atualização monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça), a partir de cada desembolso (Súmula 43 do STJ).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982/SP, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

**Em suma, acolho parcialmente as alegações da autora, para condenar o réu ao pagamento, de forma simples, dos valores indevidamente descontados, com incidência de juros de mora a partir da data da contratação (03/12/2024) e atualização monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça), a partir de cada desembolso (Súmula 43 do STJ).**

## ***5. Dos danos morais***

**Reconhece-se a peculiaridade deste caso concreto.**

Verifica-se que a autora, no afã de discutir supostas irregularidades em contratos de que originaram descontos em seu benefício previdenciário, ajuizou nada menos que **02 ações**, em face da mesma parte ré, no dia 03/04/2025, em conduta que revelou, mais do que a experimentação de qualquer abalo moral, um lamentável desiderato de ter multiplicadas indenizações em seu favor:

Foro de São Joaquim da Barra

<a href="#">1001235-44.2025.8.26.0572</a>	Reqte: <b>Marisa Aparecida Nogueira Lopes</b>	Procedimento Comum Cível Pagamento Indevido	Recebido em: 03/04/2025 - 2ª Vara
<a href="#">1001233-74.2025.8.26.0572</a>	Reqte: <b>Marisa Aparecida Nogueira Lopes</b>	Procedimento Comum Cível Pagamento Indevido	Recebido em: 03/04/2025 - 2ª Vara

**Ou seja, embora os contratos discutidos pudessem ser discutidos separadamente, era mandatário (demonstrando-se boa-fé processual no ajuizamento de ações) que aqueles contratos fossem discutidos conjuntamente, dada a seriedade das alegações realizadas.**

**No lugar de promover uma ação apenas, resolveu, sem explicação razoável, ajuizar 02 ações contra o banco réu.**

**Ora, ao fatiar as demandas, a parte não trouxe descrição específica para ajuizamento de ações com mesmo objeto contra o mesmo réu, ainda que referente à contratos distintos. Era preciso explicar a razão da separação das demandas e não fazê-lo de forma genérica.**

No caso concreto seriam necessárias, **duas citações, duas contestações, duas réplicas, duas sentenças, etc. Tudo sob o pretenso "escudo" da gratuidade processual.**

**É preciso ter cooperação e sensibilidade com as coisas da Justiça.**

Ora, como explicar uma fragmentação desarrazoada dos pedidos e fundamentos? Que se buscava uma multiplicação da verba honorária? Ainda que vários fossem os contratos impugnados, a seriedade da discussão exigia um processo só!

Aliás, quisesse agir sem temeridade processual, diante das colocações da defesa do banco réu, deveria a autora refletir e repensar sua estratégia processual. No mínimo, concordar e estimular a reunião das demandas judiciais, evitando-se trabalhos acumulados de servidores, juízes e desembargadores.

Sempre com o devido respeito, não se está a desprestigiar uma advocacia especializada na defesa dos consumidores, pelo excesso de demandas. Até porque se vive uma sociedade de consumo, no âmbito da chamada "sociedade de massas" e que produz "ações de massas". A repetição de ações em favor de vários consumidores, por si só, não é problema. E o Poder Judiciário nunca disse isso!

O que se está a combater é aquela litigiosidade artificial, usualmente por dois motivos: (a) alteração da causa de pedir e (b) fragmentação das demandas.

No caso concreto, diante da relação ampla e sucessiva da autora e do banco réu., se havia constatação de 02 contratos fraudulentos, cabia ao advogado agir com a cooperação – verdadeira exigência ética do processo moderno! – de modo a promover uma única ação. Algo que, pela especialização do nobre causídico, restou descumprido e sequer minimamente explicado. **Fragmentou-se o litígio, de modo a buscar múltiplas indenizações, quando o evento danoso (sucessivamente considerado) era único.**

Essa falta de cooperação da parte e dos próprios advogados induzia o não reconhecimento dos danos morais. A preocupação da autora repousou mais na possibilidade de múltiplos ganhos do que na própria demonstração do dano moral causado pelo réu. **E, nesse sentido, não se trouxe qualquer singularidade da situação examinada neste processo e sua repercussão extrapatrimonial.**

E a petição inicial padronizada foi incapaz de esclarecer no que consistiram os danos morais, a partir do contrato indicado especificamente.

**Repercussão, por isso, que se verificou apenas na esfera patrimonial.**

**Em suma, rejeita-se o pedido de indenização por danos morais.**

## **6. Da compensação**

Por fim, não é o caso de se autorizar a compensação, tendo em vista que o banco réu não fez prova da transferência de valores a parte autora. Não acostou nenhum documento nesse sentido.

**Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso da autora.**

### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autora para reformar a sentença recorrida e julgar parcialmente procedente a ação para:**

- (a) declarar a inexistência do contrato impugnado Cartão de Crédito Consignado RMC, de nº 1521020432, incluído em 03/12/2024, bem como a inexigibilidade dos respectivos valores e**
- (b) condenar a ré a devolver à autora, de forma simples, os valores indevidamente descontados, com incidência de juros de mora a partir da data da contratação indevida (03/12/2024) e atualização monetária (pelo índice adotado por este E. Tribunal de Justiça), a partir de cada desembolso (Súmula 43 do STJ).**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com a parcial procedência da demanda, cada parte arcará com metade das custas judiciais (atualizadas).

A autora suportará o pagamento dos honorários de advogado do banco réu, esses fixados em 10% do valor da indenização rejeitada (R\$ 15.000,00, atualizado desde o ajuizamento). Estará suspensa exigibilidade das verbas de sucumbência devidas pela autora, diante da gratuidade processual a ela concedida (fl. 250).

O banco réu suportará o pagamento dos honorários de advogado am favor do patrono da autora, esses fixados em 10% do valor integral da condenação (valores das restituições, principais com encargos da mora, antes da compensação autorizada).

Honorários de advogado fixados naquele patamar diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**