



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000298781

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001482-59.2025.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado ROSANGELA RAZERA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº: 1001482-59.2025.8.26.0302

COMARCA DE JAÚ

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL

APELADA: ROSANGELA RAZERA

JUÍZA: JULIANA DIAS ALMEIDA DE FILIPPO

Voto nº 3283

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS. Empréstimo consignado. Sentença que declarou a inexistência da relação jurídica, condenando a parte requerida à repetição simples do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 7.000,00. Nulidade da contratação bem reconhecida. Validade do contrato de empréstimo consignado em benefício previdenciário que está sujeita à apresentação de documento de identificação e à autorização expressa assinada pelo aposentado, autorizada a assinatura digital, desde que feita por certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), em consonância com o art. 3º, incs. II e III, da Resolução INSS/PRES nº 28/2008. RESTITUIÇÃO DE VALORES Caso concreto em que não há violação à boa-fé objetiva. Repetição na forma simples corretamente determinada na sentença. COMPENSAÇÃO. Os valores devidos pelo banco podem ser compensados com eventual saldo remanescente do empréstimo disponibilizado em conta da autora, após as transferências via PIX realizadas pelos fraudadores para terceiro desconhecido, conforme for apurado em liquidação. Inteligência do art. 182 do Código Civil. DANO MORAL. Transtornos experimentados pela autora, na hipótese, que superam o mero dissabor. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado na origem mantido, em atenção às circunstâncias do caso, em R\$ 7.000,00 (sete mil reais). Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 144/149 dos autos da *ação de restituição por falha na prestação do serviço bancário c/c danos materiais e morais c/c tutela de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*urgência*¹ ajuizada por ROSANGELA RAZERA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL, por meio da qual a MMª Juíza julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

*“(…) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, com fulcro no art. 487, I, do CPC, para: A) declarar inexistente a contratação do empréstimo consignado no valor de R\$ 20.075,75, sob o nº 808757799 (fl. 107); B) determinar a restituição, de forma simples, dos valores já efetivamente descontados, os quais deverão ser apurados em fase de cumprimento de sentença, com correção monetária, desde cada desembolso, pela variação do IPCA, enquanto os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, tudo conforme art. 389, p. único, e art. 406, §1º, do Código Civil, contados da citação; C) condenar a requerida a indenizar à autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), corrigidos pelo IPCA desde o presente arbitramento, com juros de mora pela SELIC, também da presente data. No mais, confirmo a tutela antecipada deferida (fls. 34/35).
Diante da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, que ora fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação”.*

Recorre o réu (fls. 153/174).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 175/176) e respondido em fls. 180/194.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Conforme relatório da r. sentença, que se adota, a autora narrou na petição inicial que *“fora surpreendida com a informação de que fora realizado um empréstimo em seu nome, junto ao banco requerido, no valor de R\$ 20.075,75, o qual seria debitado de seus proventos e 70 parcelas de R\$ 531,30. Afirma que nunca firmou tal contratação e que apenas teria recebido em sua residência um entregador no dia 04/02/25, o qual mencionou que precisaria de um fato dela para realizar a entrega de uma cafeteira, o que foi feito. Aduz ter sido*

¹ R\$ 40.075,75 em fevereiro de 2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima de um golpe, pretendendo a restituição dos valores debitados e dano moral, este estimado em vinte mil reais”.

Foi deferida a tutela de urgência, determinado ao réu que *“se abstenha de cobrar as parcelas relativas ao empréstimo impugnado pela autora (suspensão dos descontos), vedada a inserção de seu nome em órgãos de proteção ao crédito (se o caso, providenciando a retirada)”* (fls. 34/35).

Após contestação (fls. 76/105, com documentos em fls. 106/120) e réplica (fls. 124/140), sobreveio o julgamento de procedência, entendendo a MM^a Juíza, diante da documentação juntada aos autos, que o réu deixou de comprovar que efetivamente ocorreu a contratação entre as partes.

Insurge-se o réu, insistindo na regularidade da contratação, formalizada eletronicamente, mediante acesso ao aplicativo bancário e utilização de senha pessoal e intransferível. Sustenta que o banco não participou ou contribuiu para a ocorrência da fraude narrada pela autora nos autos, que teria decorrido por culpa exclusiva da autora e de terceiro, elidindo sua responsabilidade. Impugna a ocorrência de dano moral na hipótese. Pede o provimento do recurso para que *“seja reformada a sentença a quo, sendo os pedidos julgados improcedentes in totum e condenando o Apelado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios”*.

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos ou dados do consumidor não é capaz de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No caso concreto, a autora afirma não ter contratado o empréstimo, e a instituição financeira requerida não comprovou a regular constituição do contrato nº 808757799 (fls. 28).

O réu juntou o detalhamento do contrato 8087577991 (fls. 107/111), observado que os documentos de fls. 112/119 se referem a terceiro estranho aos autos.

Exame dos documentos de fls. 107/111 mostra que o contrato não estampa a assinatura da autora. Embora o réu afirme, tanto na contestação quanto nas razões recursais, que a contratação se deu por meio eletrônico, não trouxe prova suficiente do alegado. Há apenas suposta “pesquisa de LOGs (Detalhe)”, no qual consta apenas a data da contratação, horário, e informações relativas a valor e taxas de juros da contratação; nada há para validar, efetivamente, a contratação em nome da autora; não consta captura de fotografia da autora, número de IP e a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

geolocalização. Não foram trazidos os dados da assinatura por biometria de modo a se verificar se atendiam aos padrões estabelecidos pela Medida Provisória 2.200-2, de 2001, que estabelece a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e seus princípios, conferindo validade jurídica a documentos eletrônicos assinados digitalmente, equiparando-os a documentos físicos com firma reconhecida.

O art. 3º, incs. II e III da Resolução INSS/PRES nº 28/2008 condiciona a validade dos contratos de cartão de crédito consignado e de empréstimos consignados à apresentação de documento de identificação e à autorização expressa assinada pelo aposentado, para descontos em folha, justamente no afã de evitar fraude contra idosos, em razão de sua vulnerabilidade devido à falta de conhecimentos digitais. A assinatura eletrônica aludida na norma regulamentadora da modalidade contratual é aquela autorizada pela legislação, feita por certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, a ICP-Brasil.

Assim, não há como considerar como assinatura os documentos apresentados, sem sequer fotos da contratante, dados de geolocalização, endereço “ip” do aparelho utilizado e dados da certificadora credenciada.

Além disso, verifica-se pelo extrato de fls. 27 e documentos de fls. 29/33 que após a contratação, foram realizadas sete transações PIX sequenciais, para o mesmo destinatário.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se ultimasse. No mínimo, deveria ter sido confirmado junto a autora, se era a vontade dele realizar tal operação.

De rigor, portanto, diante da negativa da autora, a declaração de inexistência da contratação, restando evidente que a instituição financeira agiu de forma negligente e imprudente, já que supostamente concedeu crédito sem qualquer confirmação, verificação de autenticidade ou requisição de documentos suficientes.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao permitir a transação em tela, inclusive eventual bloqueio desta, contato do banco para confirmação da solicitação, autenticação via captura de imagem. Não tendo sido observado qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação, não se sustenta a alegação do banco apelante de que a autora teve plena ciência da transação e de seus termos.

A responsabilidade do banco réu ao descontar valores da aposentadoria da autora independe da existência de culpa e só poderia ser afastada se existissem nos autos provas firmes e contundentes no sentido de que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se vislumbrou no caso em tela.

Configurada a responsabilidade objetiva do réu pelo evento danoso, deve ele responder pelos danos suportados pelo autor, devendo a reparação ser ampla (CDC art. 6º, inc. VIII).

A indevida celebração de contrato de empréstimo em nome do consumidor gera prejuízos nas esferas patrimonial e moral. No caso, os descontos indevidos impediram que a autora usufrísse livremente de seu modesto benefício previdenciário (fls. 27). Além disso, reduziram sua margem consignável.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Apesar do inconformismo da requerida, a indenização fixada na origem observou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, sendo o valor de R\$ 7.000,00 condizente com o que se tem fixado em hipóteses análogas. Confira-se:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO
C/C COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –
PARCIAL ROCEDÊNCIA PRETENSÃO DE CONDENÇÃO
DO BANCO RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO*

POR DANO MORAL – CABIMENTO EM MENOR EXTENSÃO – Ante a incontroversa contratação de empréstimo consignado em nome do autor advindo de fraude, que veio a comprometer mensalmente sua verba alimentar proveniente de recebimento de aposentadoria, evidente a falha na prestação de serviços bancários, a caracterizar dano moral "in re ipsa". Valor indenizatório devido em menor extensão daquele pretendido pelo autor, ante a inexistência de demonstração de maiores desdobramentos que agravassem a lesão, sendo fixado de forma moderada em R\$ 8.000,00, quantia que se mostra mais adequada, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1004168-04.2024.8.26.0417; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 3ª Vara; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025).

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - CARTÃO DE CRÉDITO (RMC). SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Operações realizadas fraudulentamente por funcionária da agência do réu, em prejuízo do autor. Devolução de parte dos valores ao réu e transferência de parte à referida funcionária. Pleito declaratório acolhido. Sentença mantida. 2. Violação à boa-fé objetiva, seja porque a funcionária do réu agiu dolosamente, seja porque o réu, mesmo ciente das fraudes, não fez cessar os descontos significativos que incidiam sobre o benefício previdenciário do autor. Sentença determinando a dobra, a qual não comporta reparo. 3. Danos morais. Caracterização. Quebra intolerável da confiança, privação expressiva de verba alimentar modesta e insistência do réu, mesmo ciente das fraudes cometidas por sua funcionária, em não fazer cessar descontos significativos no benefício previdenciário do autor. Hipótese particular que não se confunde com mero dissabor ou aborrecimento imanente à vida em sociedade. Insurgência do réu descabida e pretensão do autor de majoração, acolhida. 4. Recurso do réu desprovido e recurso do autor provido, aumentando-se a indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 para R\$ 10.000,00 e majorando-se a verba honorária a cargo do réu.

(TJSP; Apelação Cível 1002125-65.2023.8.26.0438; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025).

FRAUDE Empréstimo consignado Hipótese em que a autora foi ludibriada a contratar três empréstimos

consignados e a transferir o valor decorrente a terceiros Pretensão de declarar nulo o negócio e de ser restituída pelas transferências, além de receber indenização por dano moral Sentença de improcedência Insurgência da autora Parcial cabimento Os contratos juntados pelos réus indicam que seus correspondentes bancários concorreram para a prática da fraude Os bancos réus devem ser responsabilizados pelos atos praticados por seus prepostos Ademais, a análise dos contratos evidenciam a existência de diversos indícios de fraude, que foi ignorada pelas instituições financeiras réus Declaração de nulidade dos contratos que é de rigor Dano moral configurado Autora que teve seu benefício previdenciário comprometido, verba que ostenta natureza alimentar Valor global de R\$ 10.000,00 que se mostra adequado aos fins colimados Sentença reformada RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1003744-95.2024.8.26.0114; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

Corolário lógico da declaração de inexistência da contratação é a determinação de devolução dos valores indevidamente cobrados.

A devolução deve se dar na forma simples, conforme já constou da sentença. Sabe-se que “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” (art. 42, § único, CDC). A esse respeito, no entanto, por ocasião do julgamento do EResp 1.413.542/RS, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal de Justiça assentou o entendimento de que a devolução em dobro nos indébitos decorrentes de relação de consumo é cabível quando constatada conduta contrária à boa fé objetiva² - o que não se verifica na hipótese.

² Nessa senda, “Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: 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” (cf. item 28 da ementa do v. acórdão).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contrapartida, para que haja a restituição das partes ao *status quo ante* (art. 182 do Código Civil) fica autorizada a compensação do valor devido pelo banco com eventual saldo remanescente do empréstimo disponibilizado em conta da autora, após realização das transferências pelo fraudador.

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso, apenas para admitir a compensação dos valores devidos pelo banco com eventual saldo remanescente do empréstimo liberado em conta da autora, conforme for apurado em liquidação, nos termos da fundamentação.

Sem disposição sobre honorários recursais, incabíveis na espécie.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora