



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000201112**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001549-24.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante ANGELA MARIA APARECIDA MARQUES, são apelados BANCO DAYCOVAL S/A e BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1001549-24.2024.8.26.0572**  
**COMARCA: SÃO JOAQUIM DA BARRA**  
**JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: GUSTAVO TAVARES DE OLIVEIRA BORGES**  
**APELANTE: ANGELA MARIA APARECIDA MARQUES**  
**APELADOS: BANCO DAYCOVAL S/A E OUTRO**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Hipótese em que a autora alega que não contratou cartões de crédito com RMC e empréstimo consignado, sendo realizados descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Consideração de que se trata de contratação digital. Falta de segurança do serviço prestado pelos réus à consumidora caracterizada pelos elementos de prova contidos nos autos, anotada a inexistência de assinatura autenticada por autoridade certificadora, sendo aplicável ao caso o Tema 1061, do STJ. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora e que devem ser ressarcidos. Situação que acarretou sérios transtornos à autora, dada a natureza alimentar de seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada em R\$ 20.000,00 (R\$ 10.000,00 cada réu), consideradas as peculiaridades do caso. Descabimento, no entanto, do pleito de que seja o réu condenado à repetição do indébito em dobro, à falta de prova de que tenha a autora impugnado previamente, pela via administrativa, os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Determinação de que os créditos efetuados pelos bancos em conta corrente da autora sejam restituídos às respectivas instituições financeiras, com correção monetária desde a data de sua disponibilização e juros de mora contados da citação, autorizada a compensação de valores. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte.

**Voto n. 58184.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 807/815, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou improcedente o pedido inicial.

Recorre a autora, alegando, em síntese, que não contratou os cartões de crédito com RMC e o empréstimo consignado objetos desta demanda, sendo ilegítimos os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Pondera que foi induzida a enviar seus dados pessoais e uma foto de reconhecimento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

biométrico, sob o pretexto de atualização cadastral, o que configura prática abusiva e ilícita, uma vez que resultou no envio de cartões de crédito e na realização de empréstimos não solicitados. Salienta que é necessário o reconhecimento da responsabilidade das instituições financeiras pelos danos que lhe foram causados, tendo em vista que os réus não garantiram a segurança necessária em suas operações, violando o dever de qualidade e segurança que lhes é imposto. Postula que seja julgado procedente o pedido inicial, nos termos em que formulado.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória, fundamentado o pedido inicial em alegação da autora de que, no dia em 19/06/2023, foi contatada por uma pessoa que se identificou como funcionária do Banco Daycoval, informando-lhe a necessidade de realização da atualização cadastral para evitar o bloqueio de seu benefício. Afirmou que, muito embora tenha manifestado desinteresse em adquirir qualquer produto bancário, foi induzida a fornecer documentos e a realizar captura de sua imagem facial (biometria). Salientou que, para sua surpresa, houve a contratação de dois cartões de crédito com RMC junto ao corréu Banco Daycoval (contrato n. 52-2389378/23 e n. 53-2389379/23), por ela não autorizados, tendo sido realizado em sua conta corrente dois créditos no valor de R\$ 6.760,00 cada um, além de descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Informou que, ao tentar cancelar as operações junto ao Banco Daycoval, foi solicitado novo envio de foto de reconhecimento biométrico e, para sua surpresa, no dia 30/11/2023, recebeu uma ligação telefônica de suposto preposto do Banco Agibank informando-lhe a contratação de empréstimo consignado em seu nome (n. 1511077276 – R\$ 97.154,20 - 84 parcelas de R\$ 2.293,24), tendo sido depositada em sua conta a importância de R\$ 93.945,24. Afirma que, após receber em sua conta mencionado crédito, foi orientada a efetuar o pagamento de um boleto no importe de R\$ 82.691,99, tendo como favorecida a empresa LCP Assessoria e Consultoria L, a fim de cancelar o empréstimo por ela não celebrado. Informa ter efetuado o mencionado pagamento, no dia 05/12/2023, e que o empréstimo continua ativo em seu benefício previdenciário. Postula a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação dos réus à restituição em dobro dos valores, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 84.720,00

Citado, apresentou o corréu Banco Daycoval S/A contestação (fls. 104/138), sustentando a validade das avenças (contrato n. 52-2389378/23 e n. 53-2389379/23), que, à sua ótica foram regularmente celebradas pela autora, por meio eletrônico; trouxe para os autos o termo de adesão as condições gerais de emissão e utilização do cartão de benefício consignado (fls. 162/165 e 206/211); termo de solicitação e autorização de saque via cartão de crédito consignado (fls. 188/189 e 248/250); termo de consentimento esclarecido (fls. 186/187 e 215/216) e as faturas do cartão (fls. 219/230 e 252/259), a evidenciar à sua ótica a legitimidade dos débitos lançados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora.

Em sua resposta, o Banco Agibank (fls. 500/514) aduziu que a autora celebrou contrato de empréstimo consignado (n. 1511077276), com a utilização de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

assinatura eletrônica, por meio de biometria facial, sendo legítimos os descontos por ela contestados na causa. Alegou que o produto da operação financeira foi liberado na conta corrente da autora (R\$ 93.945,24) e que, por culpa exclusiva da consumidora, ao tentar devolver o valor, realizou pagamento via boleto para um terceiro (LCP Assessoria e Consultoria L), sem qualquer vínculo com a instituição financeira, não havendo, portanto, quitação da dívida.

Sobreveio então a r. sentença de fls. 807/815 que julgou improcedente o pedido inicial, condenada a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Recorre a autora e o recurso por ela interposto merece parcial acolhida.

De início, rejeito a preliminar arguida em contrarrazões pelos réus (fls. 864/892 e 893/924) que suscitam o descumprimento do princípio da dialeticidade, porquanto o recurso interposto pela autora atacou pontualmente os aspectos da r. sentença que lhe são desfavoráveis, inexistindo no recurso, portanto, a mácula apontada pelas instituições financeiras.

Superada esta questão, bem é de ver que incumbia aos réus produzir prova dos fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito da autora (CPC, 373, II), sopesada, para tanto, de igual modo, a aplicação ao caso da Súmula n. 297, do Superior Tribunal de Justiça, que preconiza que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, a legitimar no caso a inversão do ônus probatório, mesmo porque, evidenciada a verossimilhança de suas alegações e sua hipossuficiência, cumprindo destacar, neste passo, que a parte ativa nega a celebração dos contratos impugnados na causa.

Diante desse quadro, vale ressaltar que os documentos apresentados pelos réus, consubstanciados na cédula de crédito bancário n. 1511077276 (empréstimo consignado formalizado junto ao Banco Agibank - fls. 534/539), assim como em termo de adesão as condições gerais de emissão e utilização do cartão de benefício consignado (fls. 162/165 e 206/211); termo de solicitação e autorização de saque via cartão de crédito consignado (fls. 188/189 e 248/250) e termo de consentimento esclarecido (fls. 186/187 e 215/216) [cartão de crédito n. 52-2389378/23 e n. 53-2389379/23 celebrados junto ao Banco Daycoval], que indicam que as contratações foram efetuadas de forma exclusivamente eletrônica, documento de identidade (fls. 167/168, 212 e 530) e fotografia da autora (fls. 166, 213/214 e 526), por si só, não são suficientes para comprovar a legitimidade das avenças, haja vista que, além de sequer ser possível aferir se as questionadas fotografias foram obtidas no momento da suposta formalização dos ajustes [são inúmeros os golpes de que se valem meliantes desse artifício para lesar terceiros], inexistente também evidência concreta nos autos de que tenha ela se vinculado validamente aos contratos em exame (cartão de crédito n. 52-2389378/23, n. 53-2389379/23 e empréstimo consignado n. 1511077276), nem adequadamente cientificada e tido perfeita compreensão das operações de crédito em foco [que, aliás, nega ter realizado], do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, consoante preconiza o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, faz-se impositivo destacar que os documentos exibidos nos autos pelos réus, principalmente aqueles atinentes às coordenadas de geolocalização, embora indiquem que as operações foram formalizadas em local próximo à residência da autora, não tem o condão de atestar de forma cabal que tenha a parte ativa se vinculado validamente aos questionados ajustes, mesmo porque, especialmente, não há indicação de que o número de endereço do IP seja relativo ao aparelho celular da autora, ônus que lhe competia, tudo a reforçar o convencimento acerca da ilegitimidade das operações em comento e, mais importante, não há assinatura eletrônica autenticada por autoridade certificadora oficial.

Assim, inexistente evidência concreta nos autos de que tenha a autora se vinculado validamente aos contratos em exame [aliás, inexistente prova da utilização dos cartões na sua função de crédito (contrato n. 52-2389378/23 e n. 53-2389379/23)], do que não está desonerada as instituições financeiras nos contratos eletrônicos, contrariando o disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, e a tese firmada no Tema 1.061, do STJ.

De outro lado, faz-se inadmissível atribuir à parte autora o ônus de comprovar fato negativo, ou seja, a não contratação dos cartões de crédito com RMC e do empréstimo consignado impugnados na causa.

Destarte, ante tal cenário, tenho que a situação analisada no feito se enquadra no risco inerente à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, o que não as exime da obrigação de reparar os prejuízos suportados pela consumidora, que nega com veemência ter contratado cartões de crédito com RMC e empréstimo consignado, cujas prestações vêm sendo debitadas em folha de pagamento do seu benefício previdenciário, tanto é que ajuizou esta ação com a finalidade de solucionar esta específica questão.

Cumprido acrescer que, ainda que tenha recebido numerário em sua conta [R\$ 6.760,00 (fls. 190) e R\$ 6.760,00 (fls. 271) depositado judicialmente os mencionados valores a fls. 46/49 e R\$ 93.945,24 (fls. 14)], tal circunstância não é suficiente para demonstrar que a autora efetivamente formalizou as contratações, sendo evidente a falta de cuidado dos réus com o real e válido consentimento aos contratos, bem assim com a preservação do sigilo dos dados pessoais da autora, resultando então escancarada a falta de segurança do serviço prestado à consumidora, causando-lhe prejuízo, sendo o meio eletrônico inseguro, relevante a circunstância de que a dúvida favorece a consumidora.

Tem-se, portanto, que é de rigor o acolhimento do pedido de declaração de nulidade dos contratos em foco, assim como a condenação dos réus à restituição dos valores descontados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, porquanto, como já assinalado, os elementos de prova coletados nestes autos não são suficientes para evidenciar a validade dos ajustes e, demais disso, que tenham sido prestadas à parte ativa informações adequadas acerca das peculiaridades das operações financeiras em cotejo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E, estando patenteado no feito o lançamento a débito de valores abusivos em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, está escancarado o defeito do serviço prestado pelo banco, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos, porquanto atingidos recursos necessários ao seu sustento, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos à autora, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que foram descontados indevidamente valores mensais em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa.

E, como é notório, percalços desta magnitude [descontos indevidos em folha de pagamento de benefício previdenciário (fls. 08 e fls. 534/539)] provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais, cuja prova, porque afeta direitos da personalidade, conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que na espécie a responsabilização do agente causador opera-se por força do simples fato da violação (*danum in re ipsa*).

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. Restituição de valores e compensação por dano moral, fundada em contrato de empréstimo consignado. Manutenção da declaração de inexistência de débito, em razão da ausência de prova da contratação do empréstimo, ônus que incumbia à instituição financeira, diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo, nos termos do art. 373, II, do CP`C. Os comprovantes de contratação e de transferência juntados nos autos não têm força probatória porque foram produzidos de forma unilateral. Além disso, o réu não apresentou nenhum documento assinado pela autora nem comprovou a efetiva liberação do crédito em conta corrente e a sua utilização. O desconto ilegítimo em folha de pagamento de benefício previdenciário é suficiente, por si só, para a configuração da lesão ao direito de personalidade, uma vez que a autora foi indevidamente privada de valor necessário para o seu sustento, tendo em vista a natureza alimentar (...).” (Apel. n. 1002248-63.2016.8.26.0097, Rel. Des. Alberto Gosson, j. 14-12-2017).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais e materiais. Empréstimo consignado realizado em nome do autor ao arrepio de sua vontade. Deduções do benefício previdenciário. Procedência parcial. Prestígio. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração da validade da contratação. Artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade dos contratos. Imperiosa devolução das quantias indevidamente retiradas. Danos morais. A retenção ilícita de valores da aposentadoria, notadamente, por ser verba de caráter alimentar, configura, sem titubeios, danos subjetivos. R\$ 6.000,00. Cifra apta a compensar monetariamente o abalo econômico sofrido e desestimular o causador do aborrecimento na faina de se evitar que novas situações desastrosas sobrevenham. Honorários recursais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Majoração para 20% sobre o valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC). Hipótese do artigo 252 do RITJSP. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1022821-22.2016.8.26.0001, Rel. Des. Sérgio Rui, j. 17-08-2017).

Logo, configurados os danos morais e tendo em vista que sua fixação deve ser feita em consonância com o seu caráter punitivo ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de sua tecnologia, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os sérios transtornos experimentados pela lesada.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável seja a indenização fixada no importe de R\$ 20.000,00 [R\$ 10.000,00 para cada réu, considerado que foram dois contratos formalizados indevidamente em nome da autora junto ao Banco Daycoval e o valor expressivo da parcela (R\$ 2.293,24) do empréstimo consignado celebrado junto ao Banco Agibank], porque tal cifra expressa justa indenização aos contratados impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andriahi, j. 20/09/01).

Mas não vingam o pleito da autora de que seja a instituição financeira condenada à repetição do indébito em dobro, porque, não tendo comprovado que impugnou previamente, pela via administrativa, as cobranças indevidas [descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário], não há se ter por configurada conduta da ré contrária à boa-fé objetiva, por isso que se justifica a aplicação à espécie do entendimento perfilhado pelo Superior Tribunal de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.143.542/RS, no sentido de que “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva.” (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Bom é assinalar que tendo sido o produto das operações financeiras, referente à contratação de cartões de crédito com RMC (n. 52-2389378/23 e n. 53-2389379/23) impugnados nesta causa comprovadamente disponibilizados à autora [R\$ 6.760,00 (fls. 190), R\$ 6.760,00 (fls. 271)] e depositados judicialmente (fls. 46/49), deverão aludidos importes ser restituídos ao corréu Banco Daycoval, com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores na apuração da relação débito/crédito estabelecida entre os contendores, nos moldes do artigo 368, do Código Civil, mesmo porque a anulação do contrato impugnado na causa implica no retorno das partes ao estado anterior à contratação.

De igual modo, tendo sido e comprovadamente disponibilizado à autora a importância de R\$ 93.945,24 (fls. 14), produto da operação financeira



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(empréstimo consignado n. 1511077276) impugnada na causa, deverá esse importe ser restituído ao Banco Agibank, com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores.

Vale destacar que, muito embora a autora afirme, em sua petição inicial, que procedeu à restituição do crédito disponibilizado em sua conta corrente, mediante o pagamento de um boleto bancário (R\$ 82.691,99 - fls. 44), é fato que aludido comprovante de pagamento indica como beneficiária pessoa jurídica sem relação alguma com o Agibank [“LCP Assessoria e Consultoria L”- CNPJ: 51.772.871/0001-50], inexistindo nos autos prova eficaz de que tenha esta casa bancária atuado de algum modo neste procedimento adotado pela autora, que agiu no episódio (restituição do numerário a terceiro sem vinculação com o banco) com manifesta negligência, não se justificando, portanto, o pleito de que esteja ela desonerada da obrigação de restituir questionado crédito ao Agibank, já que a anulação do contrato impugnado na causa implica necessariamente no retorno das partes ao estado anterior à contratação.

Em suma, acolho em parte o recurso para **(a)** declarar a nulidade do contratos de cartão de crédito com RMC (n. 52-2389378/23 e n. 53-2389379/23) e do contrato de empréstimo consignado (n. 1511077276) impugnados pela autora; **(b)** condenar os réus a restituir de forma simples os valores indevidamente cobrados e pagos pela autora, incidindo a correção monetária e juros legais de mora desde cada desconto; **(c)** condenar os réus a pagar à autora indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 cada um deles, corrigidos monetariamente a partir da data do acórdão e acrescidos de juros de mora contados da data da celebração do contrato (evento danoso); **(d)** assentar que, tendo sido o produto das operações financeiras impugnados nesta causa comprovadamente disponibilizados à autora, deverão esses importes ser restituído aos corréus com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores; nos moldes explicitados; **(e)** observar que, no que tange aos consectários legais, que, ante a recente alteração legislativa sobre a matéria, a partir de 29 de agosto de 2024 e até o efetivo pagamento, a taxa de juros moratórios de 1% ao mês, incidente sobre o valor da condenação, deverá ser substituída pela taxa de juros legal a que alude o § 1º, artigo 406, do Código de Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024, operando-se a atualização monetária pelos índices da tabela prática do TJSP (que, a partir daquele termo, passa a utilizar a variação do IPCA como índice de correção monetária, conforme preconiza o parágrafo único, do artigo 389, do Código de Civil, consoante preconiza a Lei n. 14.905/2024); e **(f)** atribuir aos réus o pagamento integral das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado da parte autora (Súmula 326, do STJ), que arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**