



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000082806**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001948-19.2025.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante JOSE ANTONIO TUZZI, é apelado BANCO INBURSA S.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1001948-19.2025.8.26.0572  
Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão  
Apelante: Jose Antonio Tuzzi  
Apelado: Banco Inbursa S.a  
Origem: 1ª Vara Cível do Foro de São Joaquim da Barra

**Voto nº 7051**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. NULIDADE DE CONTRATOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I – CASO EM EXAME**

Recurso de apelação interposto pelo autor contra sentença de improcedência. O autor, aposentado, sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário devido a contratos de empréstimo consignado supostamente firmados por meio de fraude. Requereu a declaração de inexistência dos empréstimos e indenização por danos morais.

**II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

A questão em discussão consiste em: (i) validade dos contratos de empréstimo consignado; (ii) responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviço; (iii) direito à restituição em dobro dos valores descontados; (iv) indenização por danos morais.

**III – RAZÕES DE DECIDIR**

1. Os contratos apresentados pelo réu não possuem assinaturas válidas, sendo insuficientes para comprovar a contratação. A ausência de elementos de segurança digital e a falta de contestação às inconsistências observadas pelo autor reforçam a tese de fraude.

2. A cobrança de valores decorrentes de contratos inválidos viola o dever de lealdade e de cuidado, justificando a restituição dobrada do indébito. A situação evidencia ofensa ao direito da personalidade, em razão do desconto no benefício previdenciário, de caráter alimentar, justificando indenização por danos morais.

3. Ausente situação de enriquecimento do autor que restituiu mediante depósito nos autos os valores creditados em sua conta.

**IV - DISPOSITIVO**

**Recurso parcialmente provido.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de improcedência proferida às fls. 229/236.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suas razões recursais (fls. 239/258), a parte autora reiterou as alegações contidas na inicial e indicou mais inconsistências nos contratos contestados, além daquelas já trazidas em réplica: (i) é divorciado, ao passo que consta como “solteiro” nos instrumentos; (ii) o correspondente bancário “Finanto” fica a mais de 195 km de distância de sua residência, não havendo sentido em contratar tal intermediação; (iii) não há informação precisa de data e horário das assinaturas eletrônicas.

Nas contrarrazões às fls. 264/277, o recorrido se manifesta pelo desprovimento do recurso ou, na eventualidade de reforma, que os danos morais não ultrapassem R\$ 2.000,00, afastando também a pretendida restituição em dobro, uma vez que a conduta não foi contrária à boa-fé.

Recurso tempestivo e bem preparado (fl. 281/282).

**É o relato do essencial.**

Narrou o autor, em sua petição inicial (fls. 01/15), que é aposentado e, desde novembro de 2023, vem sofrendo descontos mensais em seu benefício sob a nomenclatura de “contribuição AMBEC 0800 023 1701”, no valor de R\$ 45,00. Pouco antes de ajuizar uma ação para resolver essa situação, em 14/04/2025, recebeu uma ligação de um número desconhecido no Whatsapp, de agente que se identificou como funcionário da Ambec. Este, então, afirmou que o autor fora vítima de um golpe e solicitou que ele enviasse uma foto de seu documento de identificação e, a seguir, realizasse uma chamada de vídeo. Ao fim do mês seguinte, o autor foi surpreendido com o depósito de três valores em sua conta do Banco Sicredi: R\$ 21.140,75; R\$ 21.178,57; e R\$ 21.216,39 (totalizando R\$ 63.535,71). As cifras eram oriundas de três contratos de empréstimos consignados: FIN0000349505; FIN0000349502; e FIN0000349506, todos firmados com o banco réu. Verificando seu extrato de benefício previdenciário, o autor percebeu três descontos a título de “CONSIGNACAO EMP-BANCO”, nos valores de R\$ 560,00; R\$ 559,00; e R\$ 561,00 (totalizando R\$ 1.680,00 mensais). Entrando em contato com o banco, foi-lhe informado que as contratações se deram por meio de “selfie”, de modo que acredita que as imagens da chamada de vídeo foram utilizadas para isso. Depositou judicialmente a integralidade dos valores que foram depositados em sua conta e requereu, liminarmente, a suspensão da cobrança de valores de seu benefício e, no mérito, a declaração de inexistência dos empréstimos, com a condenação do banco à restituição em dobro dos valores descontados, mais R\$ 10.000,00 em danos morais.

Em sede de contestação (fls. 229/236), o réu arguiu sua ilegitimidade passiva, por ter sido o contrato originalmente firmado com a “Finanto” e, posteriormente, cedido a si. No mérito, defendeu a validade das contratações digitais e que houve manifestação livre e inequívoca da vontade do consumidor, com os valores devidamente creditados em sua conta, sem qualquer falha na prestação de serviço.

Em réplica (fls. 179/190), o autor voltou a negar ter firmado os contratos em tela, apontando divergências nas assinaturas apresentadas pelo banco: endereço IP localizado em cidade diversa de sua residência, código “hash” inválido e baixa qualidade das fotografias apresentadas, indicando serem, na realidade, capturas de tela feitas durante uma videochamada.

Intimadas a especificarem as provas que pretendiam produzir, a parte autora requereu a intimação do réu para apresentar prova da solicitação expressa dos empréstimos e a expedição de ofício ao WhatsApp (fls. 225/226), enquanto a parte ré requereu o depoimento pessoal do autor (fls. 227/228).

Sobreveio sentença de improcedência, concluindo o magistrado sentenciante pela existência de prova suficiente da validade da contratação.

Pois bem.

Respeitado eventual entendimento em sentido contrário, tenho que o recurso interposto comporta provimento.

A controvérsia se cinge a entender se houve ou não regular contratação dos empréstimos consignados FIN0000349505, FIN0000349502 e FIN0000349506, cujo desconto se dá diretamente do benefício previdenciário da parte autora. Para corroborar com as alegações da inicial, foi juntado boletim de ocorrência (fls. 22/23).

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancários fornecidos pela parte ré.

A parte autora alega fato negativo. Desta forma, considerando a hipossuficiência do consumidor e a melhor aptidão para produção da prova (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, §1º do CPC), incumbia a parte ré a comprovação do fato positivo, qual seja, a regular contratação dos três empréstimos consignados impugnados.

Em sede de contestação, o réu trouxe os três contratos supostamente firmados entre as partes (fls. 86/107, 115/137 e 145/167). Respeitada a convicção do ilustre magistrado que considerou tais documentos válidos e aptos a comprovar a relação jurídica entre as partes, tenho que não são peças probatórias idôneas e suficientes à comprovação da regular contratação.

Logo de entrada já é possível perceber que, em todos os contratos apresentados, a assinatura veio em uma folha apartada e descolada do instrumento (fls. 105, 135 e 165). Aliás, todos os contratos têm uma anotação no rodapé da página com a declaração “*Esta página é parte integrante e inseparável da Cédula de Crédito Bancário nº*” seguida do identificador de cada um deles. Estranhamente, a página de assinatura não contém essa nota, mostrando apenas um pequeno quadro descrevendo nome, CPF, hash e

endereço IP em uma folha em branco.

Assim, apenas diante desses elementos, seria impossível dizer, com um grau mínimo de certeza, que a assinatura faz referência ao contrato. Para tanto, seria necessário verificar o “hash de assinatura” de cada um dos contratos – elemento de segurança digital que permite garantir que informações não foram alteradas, identificando de forma única o documento.

Contudo, nenhum dos *hashs* de assinatura apresentados é verificável. Não foi feita, em momento algum, menção à link para verificação das informações, o que é praxe quando da aposição de assinaturas digitais. A parte autora, inclusive, trouxe esse problema em réplica, quando demonstrou que o sistema “assinafy” não reconhecia os *hashs* informados neste processo (fls. 184/185). A ré, em momento algum, se manifestou a respeito disso.

Reforço que, apesar de não negar a validade das assinaturas digitais de forma geral, é preciso que estas apresentem requisitos mínimos de validade, que simplesmente não se fizeram presentes. A mera indicação escrita afirmando que um documento foi “*assinado eletronicamente*” é claramente insuficiente para atestar a validade de uma declaração de vontade.

Além disso, o autor ainda indicou outros elementos que fragilizam os documentos apresentados pelo réu e reforçam sua tese. A alegação de que o endereço IP constante da assinatura advém de Franca/SP, ao passo que o autor reside em São Joaquim da Barra/SP (fls. 183), não foi impugnado pela ré. Tais localizações são consideravelmente distantes uma da outra, afastadas por mais de 60km, de forma que, permissa vênua, não se está diante de uma mera “falta de precisão” da localização física do usuário, como decretou a r. sentença.

Por fim, as três fotos juntadas como “identificação biométrica” do autor (fls. 108, 138 e 168) são muito parecidas, tiradas aparentemente no mesmo cômodo e horário, já que o autor está usando a mesma camiseta e a iluminação está bastante parecida. Uma delas, inclusive, está borrada (fls. 138), indicando movimentação. Diante disso, bastante crível a alegação do autor de que foram obtidas durante videochamada que realizou com fraudadores.

A falta de indicação precisa acerca do horário e do local da assinatura, o erro em relação ao estado civil do autor e o fato de que o autor depositou em juízo a integralidade dos valores a ele entregues por meio dos empréstimos (fls. 37/39), tornam ainda mais robusto o conjunto probatório em seu favor.

De tudo isso, tenho que a ré não demonstra que se cercou dos cuidados mínimos para a confirmação da identidade do signatário dos contratos de empréstimo. Ao contrário, parece adotar sistema de contratação que não observa requisitos razoáveis de segurança, devendo responder objetivamente por esta falha. Incide a teoria do risco da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividade, segundo a qual recai sobre aquele que oferta a atividade os riscos inerentes ao negócio profissional ("*ubi emolumentum ibi onus*").

Assim, não há indicativo seguro de que os contratos de empréstimo foram assinados pelo autor – ou por qualquer pessoa que seja. Portanto, a parte ré não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, inc. II, do CPC), prevalecendo a versão dos fatos apresentada pelo autor. A jurisprudência deste e. Tribunal vem decidindo nesse sentido:

*“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito c.c. indenização por danos morais - Negativa de contratação de empréstimo consignado com o Banco réu, com indevidos descontos em benefício previdenciário – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos causados ao consumidor autor por falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC) – Fortuito interno - Súmula 479 do STJ – Banco réu não comprovou a lícita contratação do empréstimo consignado, ônus da prova que era sua (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC) – Prova pericial digital conclusiva no sentido de não ter a autora celebrado a transação contestada - Nulidade do contrato evidenciada – Inexigibilidade dos descontos relativos ao empréstimo nulo – Recurso negado. Repetição do indébito – Descontos de empréstimo consignado nulo realizados a partir de março/2023- Restituição de forma dobrada dos valores indevidamente descontados no benefício previdenciário do autor, por posteriores à publicação do acórdão proferido pela Corte Especial do STJ no julgamento do EAREsp 600663/RS, em 21/10/2020, DJe 30/03/2021 – Recurso negado. Danos morais – Ocorrência - Descontos indevidos de prestações em benefício previdenciário da autora com base em contrato fraudado – Inexistência de prova concreta de crédito do capital da operação impugnada em conta bancária da autora – Danos morais evidenciados com o fato ilícito (damnum in re ipsa) – Recurso negado. Danos morais – Quantum indenizatório - Verba indenizatória a comportar redução em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) – Recurso provido. Honorários de sucumbência – Honorários advocatícios de sucumbência fixados em 15% do valor da causa em consonância com o art. 85, §2º, do CPC, não comportando redução – Recurso negado. Recurso parcialmente provido.” (TJSP, Apelação Cível n. 1014571-66.2023.8.26.0223, 13ª Câmara de Direito Privado, Rel. Francisco Giaquinto, j. 05/06/2025).*

De minha relatoria, em caso bastante similar envolvendo biometria facial coletada através de vídeo chamada:

*“RECURSO INOMINADO DA PARTE RÉ. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Irresignação da*

*parte ré que não comporta acolhimento. Autora nega que tenha criado conta no banco réu, tampouco solicitado a migração do recebimento de benefícios previdenciários e contratado empréstimo. Relação de consumo. Requerida apresenta cópia dos contratos. Coleta de biometria facial única para todas as transações. Prova apresentada pela autora permite identificar que a biometria facial foi coletada através de chamada de vídeo com terceiros. Sistema da ré não observa elementos mínimos de segurança, o que permitiu a consecução da fraude. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do STJ. Danos morais configurados. Valor indenizatório bem definido. Inviável a compensação de valores, pois o empréstimo foi remetido a terceiro. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO." (TJSP; Recurso Inominado Cível 1002506-03.2024.8.26.0450; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 6ª Turma Recursal Cível; Foro de Piracaia - Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 04/08/2025; Data de Registro: 04/08/2025).*

De rigor, portanto, a nulidade dos contratos FIN0000349505, FIN0000349502 e FIN0000349506.

Prosseguindo, no que toca a repetição dobrada do indébito, observo que o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que "*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo*" (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ). Ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, § 3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que "(...) 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*" (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

Assim, para que se configure o instituto, basta a comprovação de conduta contrária a boa-fé objetiva. E a cobrança de valores sem respaldo do autor viola o dever de lealdade e de cuidado, corolários da boa-fé objetiva, sendo o caso de reconhecer o dever da restituição dobrada do indébito. Nesse sentido, menciono precedente desta Turma Julgadora:

*"APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONSUMIDOR ANALFABETO E IDOSO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA REGULARIDADE CONTRATUAL. FRAUDE CONFIGURADA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANOS MORAIS. RECURSO IMPROVIDO. 1. Tratando-se de consumidor analfabeto e idoso, pessoa hipervulnerável, exige-se da instituição financeira prova robusta da regularidade da contratação de empréstimo consignado, demonstrando não apenas a assinatura no instrumento, mas o efetivo conhecimento e consentimento*

*informado do mutuário quanto ao negócio jurídico celebrado, especialmente quando realizados múltiplos contratos no mesmo dia com destinação de valores para quitação de ajustes anteriores não adequadamente especificados. 2. Configurada a fraude na contratação de empréstimos consignados, impõe-se a repetição do indébito, de forma simples quanto aos valores descontados até 30/03/2021 e em dobro quanto aos descontos posteriores a essa data, conforme orientação jurisprudencial consolidada, sendo a conduta contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira manifesta ante a celebração de ajustes com pessoa analfabeta sem as cautelas necessárias. 3. Caracteriza dano moral indenizável a realização de descontos indevidos e vultosos em benefício previdenciário de consumidor idoso e hipervulnerável, mediante contratos celebrados sem o devido esclarecimento, causando desgaste emocional e redução da capacidade econômica de pessoa em situação de fragilidade, justificando a fixação de indenização em patamar adequado às circunstâncias do caso concreto." (TJSP; **Apelação Cível 1000942-16.2022.8.26.0108**; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Cajamar - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).*

Nem é preciso dizer que não há risco de enriquecimento ilícito no caso, posto que o autor depositou em juízo a integralidade dos valores que lhe foram creditados, a serem levantados pela parte recorrida.

Por fim, quanto aos danos morais, entendo que a situação trazida evidencia ofensa ao direito da personalidade (dignidade). Isso porque houve prejuízo extrapatrimonial, na medida em que os descontos realizados reduziram significativamente a aposentadoria recebida pelo autor (fls. 24/26), privando-o de valores que utilizava para a sua sobrevivência.

Quanto ao cálculo do montante a ser indenizado, memoro: “*A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico*” (TJSP – **Apelação n. 1000756-82.2019.8.26.0177**; Rel: Des. Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j: 29/06/2020).

Postos esses critérios, e levando em conta as circunstâncias da hipótese, em que houve somente um desconto indevido na aposentadoria do autor, entendo razoável e proporcional arbitrar a quantia em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Trata-se de valor que atende às peculiaridades do caso concreto, proporcionando à parte um conforto/compensação em contraposição à situação vivida, bem como uma punição ao réu pela conduta, de forma a prevenir com que volte a ocorrer.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto, para:

**(i) DECLARAR** a nulidade dos contratos de empréstimo consignado FIN0000349505, FIN0000349502 e FIN0000349506, determinando-se o imediato cancelamento dos descontos das parcelas referentes a tais empréstimos no benefício previdenciário do autor;

**(ii) CONDENAR** a ré a restituir todas as parcelas de tais contratos que já foram debitadas da aposentadoria do autor, de forma dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. A correção monetária se dará a partir de cada parcela (Súmula n. 43 do STJ), pela variação do IPCA-IBGE, com juros moratórios a partir de cada evento danoso (art. 398 do CC e Súmula n. 54 do c. STJ), com emprego a taxa SELIC, descontada a variação do IPCA; e

**(iii) CONDENAR** a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula n. 362 do c. STJ), pela variação do IPCA-IBGE, e juros de mora desde o evento danoso, (art. 398 do CC e Súmula n. 54 do c. STJ), com emprego da taxa SELIC, descontada a variação do IPCA.

A reforma do julgado implica alteração do ônus de sucumbência, sendo a ré integralmente sucumbente, de modo que o requerido deverá pagar integralmente as despesas com as custas processuais e honorários aos patronos da autora, os quais arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º e § 11, CPC).

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

**MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA**  
**RELATORA**