



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000051093

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002392-63.2024.8.26.0515, da Comarca de Rosana, em que é apelante CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, é apelado NEWTON GARANHIANI FAZZANO (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Negaram provimento ao recurso. 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), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1002392632024

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA. VALIDADE DA ASSINATURA DIGITAL. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO SOBRE A MANIFESTAÇÃO DE VONTADE. INOCORRÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A contratação digital é válida quando acompanhada de elementos probatórios suficientes que demonstrem a manifestação inequívoca de vontade do consumidor, nos termos da Medida Provisória 2.200-2/2001.
2. A responsabilidade da instituição financeira pela segurança na contratação eletrônica exige a comprovação robusta de que o consumidor efetivamente celebrou o negócio jurídico, não sendo suficiente a mera apresentação de selfie, dados de dispositivo e geolocalização quando tais elementos são controvertidos.
3. A alegação de descontos indevidos em benefício previdenciário configura dano moral indenizável quando comprovada a falha na prestação do serviço, considerando o caráter alimentar da verba e o transtorno causado ao beneficiário idoso.

Trata-se de apelação interposta contra respeitável sentença (fls. 142-147), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ao fundamento de que não restou comprovada a válida contratação do empréstimo consignado, havendo falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Sustentam as razões recursais (fls. 163-170) que a respeitável sentença: (1) incorreu em erro de julgamento ao desconsiderar as provas técnicas da contratação digital, incluindo endereço IP, geolocalização e biometria facial; (2) aplicou incorretamente a Medida Provisória 2.200-2/2001, pois a assinatura eletrônica foi válida no momento da celebração; (3) reconheceu indevidamente dano moral por se tratar de exercício regular de direito; (4) determinou equivocadamente a repetição em dobro quando inexistente conduta contrária à boa-fé objetiva.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 177-183.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

1. Suposta ausência de análise probatória pela sentença recorrida.

A alegação não merece acolhida, pois a sentença recorrida examinou detidamente todo o conjunto probatório carreado aos autos, inclusive os documentos apresentados pela instituição financeira relativos à contratação eletrônica.

O magistrado de primeira instância analisou especificamente a Cédula de Crédito Bancário, o conjunto de evidências da assinatura eletrônica e demais elementos probatórios, concluindo fundamentadamente pela insuficiência dessas provas para demonstrar a manifestação inequívoca de vontade do consumidor.

Não se trata, portanto, de desconsideração ou ignorância das provas, mas sim de valoração judicial motivada, que concluiu pela fragilidade dos elementos apresentados para comprovar que o autor efetivamente celebrou o contrato.

Precedente: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] A rejeição da preliminar de cerceamento de defesa se fundamenta no poder-dever do juiz de julgar antecipadamente a lide quando entender que o conjunto probatório é suficiente, nos termos da jurisprudência do STJ. A sentença possui fundamentação adequada, com enfrentamento das questões essenciais ao deslinde da causa, não sendo obrigatória a análise exaustiva de todos os argumentos das partes, conforme entendimento consolidado do STJ e o disposto no art. 489 do CPC. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1013290-18.2024.8.26.0554; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2025; Data de Registro: 12/05/2025).

2. Natureza da operação contratada, validade da assinatura eletrônica, dever de informação e ônus probatório.

A questão central do litígio reside na comprovação da manifestação de vontade do consumidor na contratação do empréstimo consignado realizada por meio eletrônico.

Com efeito, a Medida Provisória 2.200-2/2001 reconhece a validade das assinaturas eletrônicas, não apenas aquelas certificadas pela ICP-Brasil, mas também outras formas de comprovação da autoria e integridade de documentos eletrônicos, conforme estabelece o artigo 10, parágrafo segundo, do referido diploma legal.

Todavia, o mesmo dispositivo condiciona expressamente o reconhecimento de tais assinaturas eletrônicas alternativas à sua admissão pelas partes como válidas ou à aceitação pela pessoa a quem for oposto o documento. No caso concreto, o autor contestou veementemente a contratação desde o ajuizamento da ação, tendo inclusive apresentado elementos que colocam em dúvida a regularidade da operação, notadamente a divergência de geolocalização apontada na impugnação à contestação.

Ademais, tratando-se de relação de consumo, aplica-se a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbindo à instituição financeira demonstrar de forma inequívoca que o consumidor efetivamente celebrou o contrato.

Os elementos apresentados pela apelante - selfie, dados de dispositivo, endereço IP e coordenadas de geolocalização - embora possam constituir indícios da contratação, não são suficientes, por si sós, para comprovar a manifestação de vontade quando contestados pelo consumidor com fundamentos plausíveis. No particular, registre-se que a geolocalização constante do contrato não corresponde ao endereço do autor (fls.132).

A apelante sustenta que se tratava de operação de Saque Benefício vinculado a Cartão de Crédito Consignado, modalidade prevista na Instrução Normativa PRES/INSS 138/2022, e que teria cumprido integralmente seu dever de informação.

Ocorre que, ainda que tal modalidade seja legalmente prevista, isso não dispensa a instituição financeira de comprovar que o consumidor teve plena ciência das características específicas dessa operação, especialmente considerando tratar-se de pessoa idosa e que a modalidade difere substancialmente do empréstimo consignado tradicional.

A mera juntada de termos contratuais padronizados não demonstra que o consumidor efetivamente os leu, compreendeu e anuiu conscientemente às cláusulas, especialmente quando se trata de contratação eletrônica e o próprio consumidor nega ter

realizado qualquer operação. Precedentes:

(1) “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. DOCUMENTO COM ASSINATURA ELETRÔNICA SIMPLES. ÔNUS DA PROVA DA AUTENTICIDADE DO CONTRATO. INSUFICIÊNCIA PROBATÓRIA. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. DESCONTOS INDEVIDOS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. [...] 3. De acordo com o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, cabe à instituição financeira o ônus de provar a autenticidade da assinatura do contrato impugnado pelo consumidor, nos termos dos arts. 6º, 369 e 429, II, do CPC. 4. A assinatura eletrônica apresentada é do tipo "simples", com o mais baixo grau de confiabilidade previsto no art. 4º da Lei nº 14.063/2020, pois não está associada ao signatário de forma unívoca, não opera sob controle exclusivo do titular e não dispõe de mecanismos de integridade ou imutabilidade. 5. A fragilidade da prova se agrava diante do atual cenário de vazamento massivo de dados pessoais, amplamente noticiado e reconhecido, o que torna inseguro e insuficiente o uso de informações básicas como CPF, endereço, selfies e geolocalização para fins de autenticação contratual. 6. O contrato apresentado, registrado apenas nos sistemas internos da própria instituição financeira, sem validação externa ou certificação em plataforma imparcial, tampouco atende aos padrões mínimos de autenticidade e integridade exigidos para produzir prova plena. 7. Comprovada a ausência de manifestação válida de vontade e a falha na prestação do serviço, é devida a declaração de nulidade do contrato e a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC [...]” (TJSP; Apelação Cível 1024061-39.2023.8.26.0506; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÕES FRAUDULENTAS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO [...] A responsabilidade civil da instituição financeira é objetiva e não se afasta pela atuação de terceiros, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. 5. Os contratos foram firmados digitalmente, e embora contem com selfie da autora, não possuem dados suficientes para lhe conferir legitimidade. 6. A instituição financeira não se desincumbiu de seu ônus probatório, deixando de produzir provas idôneas que atestassem a manifestação de vontade da contratante, o que atrai a declaração de inexistência das dívidas.

7. É devida a restituição em dobro de todos os valores indevidamente descontados, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC e a tese firmada nos EAREsp nº 676.608/RS, com efeitos a partir de 30/03/2021, antes das contratações questionadas. 8. Configurado o dano moral pela redução indevida do benefício previdenciário, especialmente diante da expressividade dos descontos. O valor da indenização arbitrado em R\$ 5.000,00, mantido por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1008251-41.2023.8.26.0565; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025).

3. Configuração do dano moral.

A sentença recorrida reconheceu adequadamente a ocorrência de dano moral indenizável, considerando que os descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar causam mais do que mero aborrecimento ao consumidor.

Tratando-se de pessoa idosa, cuja subsistência depende exclusivamente do benefício previdenciário, os descontos mensais, ainda que representem percentual não expressivo da renda, configuram violação a direito da personalidade e causam legítimo abalo emocional, preocupação e aflição.

O valor fixado em três mil reais mostra-se razoável e proporcional, observando os critérios de moderação e as circunstâncias do caso concreto, não merecendo alteração. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – [...] DANOS MORAIS – Configuração – Dano moral in re ipsa – Descontos indevidos em verba de natureza alimentar (benefício previdenciário) – Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC e Súmula 479/STJ) – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 – [...]” (TJSP; Apelação Cível 1003188-49.2024.8.26.0161; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA
Apelação Cível nº 1002392-63.2024.8.26.0515 -Voto nº 1002392632



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. NULIDADE DOS CONTRATOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] Os contratos são nulos de pleno direito por vício de consentimento. Os débitos deles decorrentes são inexigíveis. A situação extrapola meros dissabores cotidianos. Consumidor idoso, hipervulnerável, teve dados violados por falha de segurança do banco, foi envolvido em fraude complexa e sofreu descontos indevidos em verba de natureza alimentar. Tais fatos configuram ofensa à dignidade e geram dano moral in re ipsa. O valor da indenização foi fixado em R\$ 5.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1081283-48.2025.8.26.0100; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

4. Repetição do indébito.

Quanto à forma de restituição dos valores descontados indevidamente, a sentença aplicou corretamente o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça nos autos do EAREsp 676.608/RS, que estabeleceu a desnecessidade de comprovação de má-fé subjetiva para a aplicação do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, sendo suficiente que a cobrança consubstancie conduta contrária à boa-fé objetiva.

No caso, a instituição financeira procedeu a descontos em benefício previdenciário sem comprovar adequadamente a contratação, o que caracteriza conduta objetivamente contrária à boa-fé, justificando a repetição em dobro dos valores descontados após 30 de março de 2021, conforme modulação de efeitos determinada pelo Superior Tribunal de Justiça. Precedentes:

(1) “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. FRAUDE DEMONSTRADA. COBRANÇA INDEVIDA EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. [...] A cobrança indevida sobre verba alimentar autoriza restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, CDC; EREsp 1.413.542/RS). O desconto indevido em benefício previdenciário configura



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral indenizável, mantida a indenização em R\$ 5.000,00. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1006349-11.2024.8.26.0309; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2025; Data de Registro: 10/10/2025).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÕES FRAUDULENTAS DE EMPRÉSTIMOS E CARTÕES DE CRÉDITO CONSIGNADOS (RMC e RCC). DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO [...] A responsabilidade civil da instituição financeira é objetiva e não se afasta pela atuação de terceiros, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. 5. Os contratos foram firmados digitalmente, e embora contem com selfie da autora, não possuem dados suficientes para lhe conferir legitimidade. Além disso, as transferências imediatas via Pix a terceiros indicam a ocorrência de fraude. 6. A instituição financeira não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do art. 429, II, do CPC, deixando de produzir provas idôneas que atestassem a manifestação de vontade da contratante, o que atrai a declaração de inexistência das dívidas. 7. É devida a restituição em dobro de todos os valores indevidamente descontados, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC e a tese firmada no EREsp nº 676.608/RS, com efeitos a partir de 30/03/2021, antes das contratações questionadas. 8. Configurado o dano moral pela redução indevida do benefício previdenciário, especialmente diante da expressividade dos descontos, no importe total de R\$ 749,21, superando o valor recebido pela autora a título de benefício previdenciário. O valor da indenização arbitrado em R\$ 5.000,00, mantido por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1009815-61.2024.8.26.0002; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2025; Data de Registro: 10/10/2025).

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado.