



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000249482

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003500-70.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante EUNICE DE LIMA FRANCO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 23 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1003500-70.2025.8.26.0361
Apelante: Eunice de Lima Franco
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro e vara de origem: Foro de Mogi das Cruzes/1ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS. PAGAMENTOS E TRANSFERÊNCIA NÃO AUTORIZADOS. AUSÊNCIA DE PROVA DA AUTORIZAÇÃO DA AUTORA. TELAS SISTÊMICAS UNILATERAIS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória e indenizatória movida por consumidora vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo recebido ligação de criminoso que, sem seu consentimento, conseguiu contrair empréstimos e realizar transferências da sua conta bancária. Alegou falha de segurança do banco. Pleiteou o reconhecimento da inexistência dos empréstimos, a restituição dos valores transferidos indevidamente e uma indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00. Foi proferida sentença de improcedência sob o fundamento de que não foi comprovada falha bancária. Apela a autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se as telas sistêmicas apresentadas pela ré são suficientes para comprovar a autorização da autora; (ii) se há direito à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente; e (iii) se há danos morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A autora negou em sua petição inicial ter contratado os empréstimos e realizado as transações. Como o banco requerido alegou que não houve falha de segurança e que foi a própria autora que realizou as transações, era seu ônus apresentar provas desta circunstância, por se tratar de um suposto fato impeditivo do direito da autora, de acordo com o art. 373, II, do CPC.

4. Os documentos apresentados pelo banco, consistentes em telas sistêmicas, não constituem prova suficiente de que foi a autora que contratou os empréstimos e realizou as transações, pois foram produzidos unilateralmente e não contém assinatura, gravação ou qualquer outro meio que comprove a contratação pela autora.

5. Assim, há que ser acolhido o pedido da autora de que sejam declarados inexistentes os contratos e as operações fraudulentas, condenando-se o banco a restituir em dobro os valores que foram indevidamente descontados da conta bancária, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

6. A falha na prestação do serviço bancário que permitiu as operações fraudulentas causou dano moral à autora, justificando a condenação do banco ao pagamento de indenização, fixada em R\$ 6.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso provido para acolher os pedidos iniciais de reconhecimento da inexistência das transações, restituição em dobro e indenização por danos morais de R\$ 7.500,00.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 42, parágrafo único; CDC, arts. 8º e 14; CPC, arts. 6º, 369 e 429, II; CC, arts. 389, 404 e 406.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; TJSP, Apelação Cível 1009308-10.2023.8.26.0011, j. 18.09.2024; TJSP, Apelação Cível 1033102-09.2022.8.26.0007, j. 13.09.2024; TJSP, Apelação Cível 1001244-70.2023.8.26.0444, j. 10.09.2024.

Trata-se de ação em que a autora alegou ter sido vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", tendo recebido ligação de criminoso que, se passando por atendentes do banco, ofereceu proposta de empréstimo que ela recusou. No entanto, dias depois, se deparou com a informação de que o criminoso conseguiu, de forma que ela desconhece, contratar sem seu consentimento dois empréstimos bancários (R\$ 19.341,70), realizou dois pagamentos (R\$ 1.112,64) e uma transferência a terceira pessoa mediante PIX (R\$ 1.438,78). Alegou falha de segurança do banco. Pleiteou o reconhecimento da inexistência dos empréstimos, a restituição dos valores transferidos indevidamente e uma indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos iniciais sob o fundamento de que não foi comprovada falha do serviço bancário (fls. 324/326).

Contudo, a autora apelou pela reforma da sentença e procedência dos pedidos alegando que a ré se responsabiliza objetivamente por fraudes no âmbito das operações bancárias, que houve vazamento de dados pela ré e que não há prova de que ela autorizou as transações, como IP e relatórios das operações (fls. 329/346).

É o relatório.

A autora negou em sua petição inicial ter contratado os empréstimos e realizado as transações.

Como o banco requerido alegou que não houve falha de segurança e que foi a própria autora que realizou as transações, era seu ônus apresentar provas desta circunstância, por se tratar de um suposto fato impeditivo do direito da autora, de acordo com o art. 373, II, do CPC.

Para comprovar a regularidade das transações, a ré apresentou apenas telas sistêmicas produzidas unilateralmente por ela. Não há assinatura, foto, gravação, nada que comprove que foi a autora que contratou (fls. 205/301).

A controvérsia se resume em definir se tais documentos são suficientes para comprovar a culpa exclusiva da autora pelas transações fraudulentas.

De acordo com o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, "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)."

Ao se analisar a autenticidade de contratos de empréstimo, o julgador deve ter redobrada cautela, eis que é de conhecimento geral que estão ocorrendo incontáveis fraudes na contratação de empréstimos em nome de idosos e aposentados.

O documento apresentado pelo requerido constitui-se de uma sucessão de telas sistêmicas que não têm absolutamente nenhum valor probatório, por terem sido produzidos unilateralmente. Neste sentido:

"Apelação Cível. AÇÃO DE cobrança. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Ausência de prova da contratação. Ônus da prova constitutiva do direito cabe ao autor. Ausência de contrato. Telas sistêmicas não comprovam utilização dos serviços bancários. Sentença mantida. Recurso improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1009308-10.2023.8.26.0011; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024)

"APELAÇÃO - BANCÁRIOS - Ação declaratória de inexistência de débito pela qual a autora alega a realização de descontos indevidos em seu benefício previdenciário pelo réu - Sentença de procedência - Recurso do réu. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - Contratação através do sistema "Clique Único" - Ausência de prova suficiente acerca de sua regularidade, não bastando a tela sistêmica, unilateralmente produzida - Elementos do contrato que põem em dúvida a higidez da contratação - Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC) - Responsabilidade objetiva do banco - Falha na prestação do serviço - Anulação dos contratos de empréstimos e a cessação dos descontos indevidos sobre o benefício previdenciário da autora. REPETIÇÃO DE INDEBITO - Devolução de valores na forma dobrada, pois demonstrada a violação da boa-fé objetiva - Manutenção da devolução na forma simples, contudo, a fim de não caracterizar "reformatio in pejus". DANO MORAL - Ocorrência - Descontos indevidos no benefício previdenciário da consumidora, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência do beneficiário - Reparação fixada em R\$ 8.000,00 - Minoração ao importe de R\$ 5.000,00, atendendo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade SENTENÇA REFORMADA, a fim de minoração da verba indenizatória - Recurso do réu parcialmente provido."

(TJSP; Apelação Cível 1033102-09.2022.8.26.0007; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2024; Data de Registro: 13/09/2024)

"APELAÇÃO. Contrato bancário. Empréstimo consignado. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Negativa de contratação. Contratação através do sistema "Clique Único". Ausência de prova suficiente acerca de sua regularidade, não bastando a tela sistêmica, unilateralmente produzida. Elementos do contrato que põem em dúvida a higidez da contratação. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do banco. Falha na prestação do serviço. Declaração de inexistência da contratação. Cessação dos descontos indevidos sobre o benefício previdenciário da apelante. DANOS MATERIAIS. Devolução em dobro, com modulação dos efeitos, dos descontos. DANO MORAL. Ocorrência. Subtração de valores do parco benefício previdenciário da requerente, o qual tem cunho nitidamente alimentar. Lesão aos direitos da personalidade. Indenização. Montante suficiente para cumprir a dupla função (compensatória e pedagógica-punitiva). Sucumbência revista. Recurso parcialmente provido."

(TJSP; Apelação Cível 1001244-70.2023.8.26.0444; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III (Direito Privado 2); Foro de Pilar do Sul - Vara Única; Data do Julgamento: 10/09/2024; Data de Registro: 10/09/2024)

Todos os bancos resolveram adotar esse sistema de prestação de serviços

totalmente online para atrair clientes, pela facilidade, e para reduzir custos humanos. Mas essa opção não significa que os bancos estejam isentos de cumprir a lei. Emitir apenas uma tela sistêmica contendo a informação de que foi contratado "mediante senha" não prova nada. No momento em que o banco resolve adotar um sistema que permite a contratação de um empréstimo em caixa eletrônico ou aplicativo apenas mediante a digitação de senha, sem exigir nenhum outro mecanismo de autenticação como foto, vídeo, biometria, como poderia, apenas para reduzir seus custos operacionais, ele optou por aceitar os riscos dessa decisão. Ou seja, o risco de o contrato ser fraudado, ser impugnado judicialmente e acabar sendo declarado nulo por ausência de provas da contratação. Há inúmeros bancos que já exigem inúmeros fatores conjuntos de autenticação para a contratação eletrônica de empréstimos, com vistas a evitar esse risco. O banco requerido não o faz apenas para cortar gastos, para aumentar seu lucro, mas tal opção não pode ser confirmada como lícita pelo Judiciário, causando prejuízos aos consumidores, que não possuem meios de contraprova de que não contrataram o empréstimo.

Com base em todos esses elementos, conclui-se que o contrato apresentado é inautêntico e não serve como prova de que foi a parte autora que o assinou, de acordo com os arts. 428, I, e 429, II, do CPC.

Assim, há que ser acolhido o pedido da autora de que sejam declarados inexistentes os contratos de empréstimos consignados e as transações fraudulentas, condenando-se o banco a restituir em dobro os valores que foram indevidamente descontados da autora, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

A autora também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimos em nome da autora, com descontos diretos mensais em sua conta bancária, lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 6.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do primeiro desconto indevido e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e:

- 1) Declarar inexistentes os empréstimos e transações desconhecidos;
- 2) Condenar a ré a restituir em dobro os valores que foram descontados indevidamente da autora, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto;
- 3) Condenar a ré a pagar à autora uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do primeiro desconto indevido e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Pela sucumbência, arcará a ré com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora