



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000069410**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003553-63.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante MARCO ANTONIO ALVES (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 DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1003553-63.2025.8.26.0066  
Apelante: Marco Antonio Alves  
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A  
Foro e vara de origem: Foro de Barretos/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. FRAUDE. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO. TELAS SISTÊMICAS UNILATERAIS. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEMA 1.061 DO STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXISTÊNCIA DO DÉBITO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta em ação de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por consumidor que alega não ter contratado empréstimos e cartões de crédito consignados decorrentes de fraude, com sentença de improcedência reformada.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se as telas sistêmicas apresentadas pelo banco comprovam a regularidade da contratação; (ii) definir se a ausência de prova válida caracteriza falha na prestação do serviço apta a ensejar restituição e indenização.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Incumbe à instituição financeira o ônus de comprovar a autenticidade e a regularidade da contratação quando o consumidor nega a celebração do contrato.

4. Telas sistêmicas e logs internos produzidos unilateralmente pelo banco não possuem valor probatório suficiente para demonstrar a contratação válida, especialmente na ausência de contrato assinado, gravação, biometria validada ou outro meio idôneo de autenticação.

5. A inexistência de prova da contratação dos empréstimos consignados e dos cartões de crédito consignados evidencia falha na prestação do serviço e impõe a declaração de inexistência das relações jurídicas e dos débitos correspondentes.

6. Os descontos indevidos em benefício previdenciário, de natureza alimentar, configuram dano moral in re ipsa, decorrente da angústia, da perda do tempo produtivo e da necessidade de adoção de medidas extrajudiciais e judiciais pelo consumidor.

7. A repetição do indébito é devida em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, admitida a compensação com os valores comprovadamente transferidos ao consumidor, em observância ao art. 182 do CPC.

8. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e inibitória, consideradas as peculiaridades do caso concreto.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

9. Recurso provido para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e declarar inexistente a relação jurídica entre as partes

quanto aos contratos de empréstimo consignado objetos dos autos; declarar nulos os contratos de Reserva de Margem Consignado nº 6910285 e 6910286 e inexistentes os débitos referentes aos contratos em questão e condenar o banco requerido a restituir em dobro os valores que foram indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, bem como ao pagamento de uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00.

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC/2015, arts. 373, II, 341 e 429, II.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; TJSP, Apelações Cíveis nº 1009308-10.2023.8.26.0011; nº 1033102-09.2022.8.26.0007; nº 1001244-70.2023.8.26.0444; nº 1001673-45.2024.8.26.0236.*

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais proposta por Marco Antonio Alves em face de Banco Mercantil do Brasil S.A.. Alega a parte autora, em síntese, que no dia 26/07/2024, recebeu em seu telefone celular uma ligação de pessoa que se identificou como preposto do banco requerido, oferecendo ao demandante portabilidade de empréstimo consignado com melhores condições. Assevera que se interessou pela proposta, seguiu as orientações e acessou um link que lhe foi enviado, habilitando algumas informações, inclusive com reconhecimento facial. Aduz que, logo em seguida, constatou que havia contraído empréstimos junto ao banco requerido, além da realização de um Pix em favor de terceiros, quando então notou que havia sido vítima de um golpe. Argumenta que contestou as operações bancárias perante o requerido, porém, não obteve êxito na reparação do prejuízo. Sustenta falha na prestação do serviço bancário, entendendo que o requerido deve ser responsabilizado pelos danos, porque teria viabilizado a fraude perpetrada por terceiros. Requer a concessão de tutela de urgência para suspensão da cobrança. Pleiteia, ao final, a condenação do requerido ao cancelamento das operações bancárias, repetição do indébito e indenização por danos morais.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos (fls. 195/200).

O autor interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os seus pedidos iniciais sejam acolhidos integralmente

#### **É o relatório.**

Para comprovar a regularidade da contratação dos empréstimos, o requerido apresentou apenas telas sistêmicas produzidas unilateralmente por ele. Não há assinatura, foto, gravação, nada que comprove que foi o autor que contratou os empréstimos consignados objetos dos autos (fls. 159/250).

A controvérsia se resume em definir se tais documentos são suficientes para comprovar que foi o requerente que contratou os empréstimos, já que ele nega o ter contratado.

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.

Os documentos apresentados pelo requerido constituem-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 INDÉBITO – 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)

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC. Assim, cabe à instituição financeira utilizar mecanismos seguros de validação de autenticação de assinaturas em contratações eletrônicas. Conforme se observa pelos documentos juntados aos autos, sequer há contrato, mas apenas logs de supostas contratações. Não se pode, a pretexto de minimizar gastos e amplificar lucros, permitir a contratação de linhas de crédito sem a devida segurança quanto

a verificação da identidade do contratante.

Quanto à contratação dos cartões de crédito consignados n. 6910285 e 6910286, o requerido alegou em contestação a contratação regular dos cartões de crédito consignados, mas não apresentou absolutamente nenhuma prova da mesma, ônus que lhe incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC (fls. 142/143).

Verifica-se, assim, violação ao princípio da eventualidade, previsto no art. 336 do CPC, segundo o qual: “incumbe ao réu alegar, na contestação, toda a matéria de defesa, expondo as razões de fato e de direito com que impugna o pedido do autor e especificando as provas que pretende produzir”.

Cabe ressaltar que, alegações genéricas de que a operação foi efetuada mediante uso de senha pessoal, desacompanhadas de qualquer documentação nesse sentido, não servem como prova.

A análise da documentação colacionada aos autos demonstra que o Banco não comprovou a regularidade da contratação.

Logo, o requerido não se desincumbiu do ônus da impugnação específica previsto no art. 341, do CPC, segundo o qual: “Incumbe também ao réu manifestar-se precisamente sobre as alegações de fato constantes da petição inicial, presumindo-se verdadeiras as não impugnadas (...)”.

Assim, há que ser acolhido o pedido do autor de que sejam declaradas inexistentes as relações jurídicas entre as partes quanto aos contratos de empréstimos consignados n. 998000585001, 998000584997 e 910002130983, bem como a nulidade dos contratos de cartão de crédito consignados n.º 6910285 e 6910286, condenando-se o banco a restituir em dobro os valores que foram indevidamente descontados do autor, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, mas autorizando-se a compensação da condenação com os valores comprovadamente transferidos ao autor, em observância ao art. 182 do CPC.

Nesse sentido, a jurisprudência deste E. Tribunal:

“Apelação. Empréstimo consignado. Descontos em benefício previdenciário. Parcial procedência. Apelo da autora. Não apresentação do contrato impugnado pela casa bancária. Tema nº 1061, do C. STJ. Descumprimento do ônus probatório pelo réu relativamente à validade dos ajustes. Art. 6º, VIII, do CDC. Fraude contratual evidenciada. Falha na prestação do serviço. Restituição do indébito devida. Danos morais configurados. Vulnerabilidade do consumidor. Indenização. Proporcionalidade e Razoabilidade. Recurso parcialmente provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1001673-45.2024.8.26.0236; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibitinga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025);

“APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em exame 1. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico, cumulada com repetição de indébito e compensação por danos morais, proposta por Fátima Aparecida Paes contra Banco Votorantim S.A. e Banco Daycoval S.A. Sentença julgou procedentes, em parte, os pedidos para declarar a inexistência do contrato e condenar os réus à restituição, em dobro, dos valores pagos e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em discussão 3.

A questão em discussão consiste na análise quanto à necessidade e suspensão do feito e à ocorrência de prescrição da pretensão de declaração de inexistência do contrato, bem como acerca da responsabilidade dos bancos por danos morais decorrentes da fraude na celebração do contrato e da possibilidade de restituição em dobro dos valores descontados III. Razões de decidir 4. O pleito não comporta suspensão, pois o IRDR mencionado pelo apelante tramita no TJMG. 5. A prescrição aplicável é a decenal, conforme art. 205 do Código Civil, não transcorrida no caso. 6. A relação de consumo entre as partes permite a inversão do ônus da prova, conforme art. 6º, VII, do Código de Defesa do Consumidor. Os réus não comprovaram a legitimidade da contratação, ante a não apresentação do contrato de empréstimo consignado assinado. 7. Restituição devida na forma simples, mesmo à luz do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor por não se vislumbrar no proceder da causa bancária má-fé ou ofensa aos deveres inerentes à boa-fé objetiva. 8. Dano moral caracterizado, diante dos descontos indevidos Quantum arbitrado razoável, que não pode ser considerado insuficiente. 9. Sentença reformada para afastar a restituição em dobro. IV. Dispositivo 10. Recurso provido, em parte.”

(TJSP; Apelação Cível 1002340-79.2024.8.26.0123; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Capão Bonito - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

O autor 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 do consumidor, com descontos diretos mensais em seu benefício previdenciário, 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 pelo autor e de todos os 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 Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

- 1) Declarar inexistente a relação jurídica entre as partes quanto aos contratos de empréstimo consignado objetos dos autos;
- 2) Declarar nulos os contratos de Reserva de Margem Consignado nº 6910285 e 6910286 e inexistentes os débitos referentes aos contratos em questão;
- 3) Condenar o banco requerido a restituir em dobro os valores que foram indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto;
- 4) Condenar o requerido a pagar ao autor 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.

Redistribuo a sucumbência, com fundamento no art. 86, parágrafo único, do CPC, de modo que arcará o requerido integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, 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**