



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000262415

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003672-82.2025.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, é apelada MARIA APARECIDA DE FATIMA CINTRA DO CARMO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1003672-82.2025.8.26.0176

APELANTE: CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A

APELADO: MARIA APARECIDA DE FATIMA CINTRA DO CARMO

COMARCA: 1ª VARA JUDICIAL DE EMBU DAS ARTES

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: ANA SYLVIA LORENZI PEREIRA

VOTO Nº 871

APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Contratação de cartão consignado não reconhecida pela autora. Golpe do falso reembolso. Fraude na contratação de empréstimo consignado. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação do serviço. Reconhecimento da inexistência do débito, com determinação de cessação dos descontos. Repetição do indébito em dobro. Aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC. Desnecessidade de comprovação de dolo do fornecedor. Inexistência de engano justificável. Descontos realizados após o marco temporal fixado pelo Superior Tribunal de Justiça no EAREsp 676.608/RS. Danos morais configurados. Descontos indevidos em verba de natureza alimentar. Situação que supera o mero aborrecimento e compromete a subsistência da consumidora. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Valor que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento.

Trata-se de recurso de apelação interpostos em face da r. sentença à fls. 160/166, que julgou procedentes os pedidos iniciais para: i) declarar a nulidade dos contratos e a inexistência dos débitos deles decorrentes; ii) tornar definitiva a tutela de urgência para que a ré se abstenha de realizar novos descontos no benefício previdenciário da autora e de inscrever seu nome em cadastros de inadimplentes; iii) determinar o retorno das partes ao *status quo ante*; e iv) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Em suas razões recursais, sustenta o réu que houve manifesta vontade na contratação do Cartão Consignado de Benefício (RCC/RCB), sendo todas as etapas da contratação devidamente observadas. Alega que para a celebração do

cartão consignado é necessária a autorização prévia da autora nos portais governamentais, bem como aduz que a contratação somente é concluída após eleger a modalidade de crédito pretendida. Defende que o simples fato de a autora ser idosa não altera a sua capacidade civil nem permite a declaração de vulnerabilidade técnica generalizada. Refuta a devolução em dobro, diante da ausência de qualquer conduta contrária à boa-fé objetiva, já que os descontos eram mera execução do contrato formalizado. Declara a inexistência de dano moral indenizável, devido à regular prestação dos serviços.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 181/183).

Intimada, a ré apresentou contrarrazões (fls. 187/194).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

A controvérsia restringe-se à verificação da legitimidade dos descontos mensais efetuados na folha de pagamento da apelada, notadamente à título de contratação de cartão de crédito consignado.

Inicialmente, cumpre consignar que a relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, incidindo as disposições da Lei nº 8.078/90, nos termos dos seus artigos 2º e 3º. Assim, mostra-se cabível a inversão do ônus da prova, conforme autoriza o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, diante da verossimilhança das alegações deduzidas e da evidente hipossuficiência técnica da consumidora em face da instituição financeira.

No caso em tela, o banco réu não se desincumbiu de seus ônus, pois não comprovou que a autora efetivamente tenha contratado os aludidos cartões consignados.

Extraí-se do conjunto probatório colacionado aos autos que, conquanto os contratos tenham sido assinados digitalmente e contenham biometria facial (fls. 89/138), percebe-se que estão ausentes os dados cadastrais da assinante referentes ao telefone e ao *e-mail*, assim como o processo de autenticação, após a etapa de “*selfie* capturada”, foi realizado por um aparelho celular diverso, inclusive com coordenadas de geolocalização distintas do celular utilizado pela autora para a captura da biometria facial (fls. 110/112 e 136/138). Tais elementos corroboram as alegações da autora de que foi vítima de um golpe e que a contratação dos serviços se deu sem o seu consentimento.

Não se perca de vista que incumbia a ré demonstrar de forma inequívoca o interesse no negócio jurídico firmado; porém, expressamente declarou o seu desinteresse em produzir prova pericial acerca da autenticidade das assinaturas, requerendo o julgamento antecipado da lide (fls. 158/159).

Ademais, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal, segundo o qual: “*nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento*”, adotam-se os seguintes fundamentos da r. sentença como razão de decidir:

*“No caso em tela, **a autora apresenta narrativa crível e detalhada de uma modalidade de fraude lamentavelmente comum: o "golpe do falso reembolso"**. A tese inicial é verossímil, pois a fraudadora utilizou-se de uma informação concreta – um desconto real de R\$ 45,00 (AMBEC) – para dar aparência de legitimidade à oferta de "reembolso", induzindo a vítima a erro. A autora foi levada a crer que estava confirmando o recebimento de um valor que lhe era devido, e não contratando dois complexos e onerosos produtos financeiros.*

(...)

*A ré alega que a autora assinou digitalmente. A autora impugna veementemente tal assinatura, afirmando não reconhecê-la. **A assinatura digitalizada (fls.2478, 2711) é um mero rabisco eletrônico, que em nada se assemelha à assinatura física da autora (fls. 346, 396)**, como bem apontado na réplica.*

*Mais relevante, contudo, é a prova da biometria facial. Esta prova demonstra que a autora interagiu com o sistema, mas não prova que ela compreendeu o que estava fazendo. **Os registros de log (fls. 110-112, 136-138) mostram que todo o processo de adesão, composto por 8 (oito) telas de aceite, foi concluído em poucos minutos. Essa celeridade é atípica para uma contratação consciente de produtos financeiros complexos por uma pessoa idosa**, mas é perfeitamente compatível com a narrativa da fraude, na qual a vítima é instruída pelo telefone a "clicar aqui" e "aceitar ali" para liberar seu suposto "reembolso".*

(...)

A tese de "remorso" da autora é rechaçada pela sua conduta subsequente: ela não utilizou o valor recebido e, tão logo obteve a tutela judicial, depositou o saldo em conta judicial, demonstrando inequivocamente sua boa-fé e sua real intenção de desfazer o engodo."

Assim, é certo de que a contratação decorreu de prestação de serviços falha.

A propósito, cumpre anotar que a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados a clientes decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros é tema pacificado no enunciado da Súmula n. 479 do STJ. Tem-se, portanto, que tais fraudes e delitos no âmbito de operações bancárias consistem em eventos considerados inerentes aos riscos da atividade econômica das instituições financeiras, denominados pioneiramente por Agostinho Alvim como fortuitos internos (cf. ALVIM, Agostinho. *Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências*. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 1972, p. 330-337), inaptos à ruptura do nexo de causalidade.

Correta, portanto, a declaração de inexigibilidade do débito.

Do mesmo modo, é cabível a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente.

Com efeito, a repetição de indébito deve ser aplicada em dobro, quando não decorrente de engano justificável, em observância ao art. 42, parágrafo único, do CDC e, ainda, consoante ao que restou decidido pelo E. STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS (Tema nº 929).

Nesse sentido, o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor prevê que “*O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável*”.

Desse modo, dispensa-se a comprovação de dolo específico do agente, uma vez que tal requisito não encontra amparo no art. 42, parágrafo único do CDC, o qual apenas afasta a penalidade nas hipóteses de engano justificável, o que não é o caso dos autos, já que uma análise prévia e detalhada dos contratos pelo réu seria apta a suscitar legítimas dúvidas sobre o real interesse em prosseguir com as operações.

Nesse sentido, são os precedentes desta C. Câmara Julgadora

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO

COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC). Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco réu. **Contratação de cartão consignado não reconhecida pelo autor. Descontos em benefício previdenciário. Ausência de comprovação, em sede de contestação, de prova inequívoca da contratação impugnada na inicial. Ônus que incumbia à ré.** Documentos apresentados pelo banco em sede recursal são extemporâneos e não podem ser considerados, visto que não se admite sua apresentação na fase recursal, ante a ausência de demonstração de justo impedimento (CPC, art. 435). Instrução, ademais, que já estava encerrada, não cabendo a reabertura da dilação probatória. **Nulidade da contratação reconhecida, com determinação de restituição, em dobro, dos valores descontados.** Danos morais, contudo, indevidos. Entendimento jurisprudencial, tanto do TJSP, quanto do STJ, que reconhece que a simples cobrança indevida, desacompanhada de negativação, tratamento vexatório ou impacto relevante na esfera pessoal do consumidor, não configura dano moral indenizável. A ausência de prova de repercussão concreta do ato ilícito justifica não ser o caso da indenização a tal título. Recurso do réu parcialmente provido neste ponto. Sentença de parcial procedência reformada. (TJSP; Apelação Cível 1002119-78.2025.8.26.0441; Relator (a): Alexandre Batista Alves; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Peruíbe - 2ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025; grifos nossos)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANOS MORAIS - Negativa de contratação Cartão de crédito consignado ("RCC") Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes - PREJUDICIAIS DE MÉRITO - PRESCRIÇÃO - Inaplicabilidade de prazo prescricional ou decadencial em tutela declaratória - Pretensão condenatória, por repetição de indébito e reparação de dano moral, sujeita a prazo quinquenal, previsto no artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor - Termo inicial que se considera do último desconto indevido - **PRETENSÃO DECLARATÓRIA**

Responsabilidade objetiva das instituições financeiras nas hipóteses de falha na prestação de serviços Súmula n. 479 do STJ Firme impugnação da autora quanto à assinatura presente no termo de adesão ao cartão de crédito consignado Designação de perícia grafotécnica Banco réu que manifestou desinteresse na produção da prova pericial Inteligência do art. 427, inciso II, do CPC Tema Repetitivo n. 1061 - Inexistência do contrato do cartão de crédito consignado e restituição das partes ao status quo bem decretada em Primeira Instância. - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Modulação dos efeitos da repetição em dobro do indébito - Aplicação do entendimento firmado nos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça - Tema 929 - Alteração do Decisum - Cabimento - Restituição que deverá ser realizada de forma simples para os descontos realizados no benefício previdenciário do autor até 30/03/2021 e, em dobro, para as parcelas descontadas após esta data - Mantida a compensação de valores entre as partes. DANOS MORAIS. Ausência de repercussões gravosas ao ponto de lesar os direitos de personalidade Autora se viu, ainda que a contragosto, beneficiada pela disponibilização de crédito em conta. Débitos neutralizados pelo proveito oriundo da quantia depositada na conta da requerente Demora para a consumidora se insurgir contra um produto, cujos descontos são realizados diretamente em seu benefício previdenciário, fragiliza significativamente a suposta ocorrência de danos morais Pretensão não acompanhada de elementos que evidenciassem a impossibilidade de a autora cumprir com outras obrigações Danos morais não configurados. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1000363-78.2025.8.26.0103; Relator (a): Rogério Danna Chaib; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caconde - Vara Única; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data de Registro: 17/11/2025; grifos nossos)

Além disso, é de rigor a manutenção da condenação do apelante ao pagamento de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, a autora, aposentada, conforme se extrai dos demonstrativos de pagamento acostado aos autos (fls. 20/30), sofreu descontos indevidos em sua remuneração mensal no importe de R\$ 98,84, sem a existência de qualquer vínculo contratual apto a ampará-los. Trata-se de valor significativo quando considerado que percebe um benefício de aposentadoria de R\$ 1.518,00.

Nesse cenário, embora o banco réu sustente a inexistência de danos morais, é certo que a indevida constrição de parcela da remuneração, verba de natureza alimentar, supera o mero aborrecimento cotidiano, porquanto compromete o planejamento financeiro e a subsistência da requerente, que possui cerca de 15% dos seus rendimentos comprometidos pelos empréstimos não contratados.

À luz da teoria do desvio produtivo, portanto, evidencia-se ofensa que ultrapassa o mero prejuízo patrimonial, configurando dano moral indenizável.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, o arbitramento deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Destarte, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Desse modo, consideradas as particularidades do caso concreto, impõe-se a manutenção da quantia arbitrada na r. sentença, no importe de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais suportados pela apelada, por se revelar adequada à compensação dos transtornos experimentados, em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem acarretar enriquecimento indevido da parte autora.

A propósito:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Apelo da autora – PRELIMINARES NAS CONTRARRAZÕES – PREJUDICIAIS DE MÉRITO – Prescrição e decadência - Não ocorrência – Tratando-se de ação fundada em direito pessoal, aplica-se, à espécie, o prazo prescricional

decenal (art. 205 do Código Civil) – Hipótese de contrato de prestação continuada que vigora enquanto perdurarem os descontos – Ausentes, outrossim, quaisquer das hipóteses do art. 178 do Código Civil – MÉRITO – Incontroversa a realização de compras fraudulentas, após o vencimento do cartão consignado – Incontroversa, também, a falha na prestação dos serviços pelo Banco apelado e sua responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Dever de indenizar os danos materiais sofridos – A insurgência recursal limita-se ao pedido de ressarcimento dos valores na forma dobrada e à indenização por danos morais – REPETIÇÃO DO INDÉBITO – O ressarcimento dos valores descontados da autora deve se dar na forma simples, conforme sentença – Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro – Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade – Descontos amparados em contrato bancário ainda que posteriormente reconhecida a nulidade das compras, boa-fé objetiva presente – Questão pertinente à devolução em dobro pendente de julgamento no Tema 929 do STJ, com suspensão apenas em sede de recurso especial e agravo em recurso especial – DANOS MORAIS – Indenização devida diante das peculiaridades do caso concreto – Descontos indevidos em benefício previdenciário – Verba de caráter alimentar – Situação que supera o mero aborrecimento – Precedentes desta C. Câmara – Valor ora fixado em R\$ 5.000,00 (e não no montante pretendido pela autora na exordial), quantia que se mostra razoável e adequada ao caso concreto – Correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (relação contratual) – SENTENÇA REFORMADA EM PARTE – Manutenção dos ônus da sucumbência, a serem arcadas na integralidade pelo Banco réu (art. 86, parágrafo único do CPC e Súmula 326 do C. STJ), com adequação do fato gerador (art. 85, §2º, do CPC) – HONORÁRIA RECURSAL – Não aplicação do art. 85, § 11, do CPC, em razão do provimento parcial do recurso (Tema 1059/STJ). PREJUDICIAIS DE MÉRITO REJEITADAS, RECURSO PARCIALMENTE

PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1050063-64.2022.8.26.0576; Relator(a): Marcelo Ielo Amaro; Comarca: São José do Rio Preto; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 23/02/2026; Data de publicação: 23/02/2026; grifos nossos)

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora. I – Cerceamento de defesa não caracterizado. Desnecessidade de produção de prova pericial para atestar a legitimidade da assinatura digital aposta no contrato objeto da lide. Suficiência da documentação coligida aos autos para o julgamento da lide. **II - Alegação de não contratação de cartão de crédito consignado (RCC) celebrado de forma digital.** Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, segundo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese dos autos em que o réu não logrou comprovar a autenticidade da contratação digital. Ausência de prova de que a autora, efetivamente, realizou a contratação eletrônica, pois o procedimento utilizado pelo banco para formalização do contrato de empréstimo consignado (RCC) não dispõe de qualquer mecanismo de autenticação – Protocolo de assinatura com geolocalização direcionando para endereço diverso, e apresentação de uma foto selfie da autora não datada. Falha na segurança interna do banco caracterizada. III – Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição pelo réu dos valores descontados do benefício da autora. Restituição em dobro que se impõe, pois prescinde de elemento volitivo do fornecedor de serviços, afigurando-se cabível quando a cobrança constituir conduta contrária à boa-fé objetiva. Entendimento consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (EAREsp. nº 676.608-RS), que foi objeto de modulação de efeitos, para restringir sua aplicação aos contratos bancários firmados após 30/03/2021. Contrato fraudado celebrado em maio/2022. **IV – Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$5.000,00 (cinco mil reais).** V – Afastamento da condenação da autora, por litigância de má-fé, às penas de multa e de indenização à parte contrária. VI – Sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reformada. Sucumbência a cargo do réu. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000735-05.2025.8.26.0369; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026; grifos nossos)

Firme em tais premissas, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por derradeiro, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Em decorrência da sucumbência, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor dos patronos da apelada, de 15% para 20% sobre a mesma base de cálculo estipulada pela r. sentença, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau recursal.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a r. sentença tal como lançada.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator