



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000208212**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003873-46.2025.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante/apelada HILDA ALVES VIEIRA DE FARIAS, é apelado/apelante BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO nº 1003873-46.2025.8.26.0541**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Hilda Alves Vieira de Farias e Banco Itaú Consignado S.A.

3ª Vara do Foro de Santa Fé do Sul

Juiz Prolator: Dr. Rafael Almeida Moreira de Souza

**Voto nº 5821**

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO  
CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE NA  
CONTRATAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO.  
DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL.**

I. Caso em Exame

Autora alegou descontos indevidos em seu benefício previdenciário devido a contratos de empréstimo consignado não solicitados. A sentença declarou a inexigibilidade da relação jurídica e condenou o banco a restituir em dobro os valores descontados indevidamente, além de indenização por dano moral.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) a validade dos contratos de empréstimo consignado e (ii) a adequação da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

A preliminar de cerceamento de defesa foi rejeitada, pois o conjunto documental era suficiente para o julgamento.

Quanto ao mérito, os contratos nº 646531709 e 632085082 foram considerados válidos, enquanto o contrato nº 638625204 apresentou inconsistências que impedem reconhecer sua validade.

IV. Dispositivo e Tese

**Recurso do banco parcialmente provido** para afastar a condenação por dano moral; **recurso da autora desprovido**. Custas e despesas processuais rateadas igualmente.

Tese de julgamento: 1. A validade dos contratos depende da comprovação documental adequada. 2. A indenização por danos morais requer prova de abalo concreto à esfera extrapatrimonial.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral julgados pela r. sentença de fls. 417/426, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por HILDA ALVES VIEIRA DE FARIA contra BANCO C6 CONSIGNADO S.A, para: a) DECLARAR a inexigibilidade da relação jurídica entre as partes, e conseqüentemente, o cancelamento do contrato de empréstimo consignado de n. 638625204; b) CONDENAR a instituição financeira ré a restituir ao autor, em dobro, os valores descontados indevidamente de seu benefício, concernentes ao contrato de n. 638625204, corrigidos monetariamente desde cada desconto, e acrescidos de juros de mora, a partir do evento danoso; c) CONDENAR parte ré a pagar ao autor, a título de compensação pelos danos morais sofridos, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigida monetariamente a partir da data desta sentença, acrescida de juros de mora a partir da data do primeiro desconto indevido. Em razão da sucumbência recíproca, CONDENO as partes ao pagamento pro rata das despesas processuais, bem como dos honorários do advogado da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor da causa, diante do irrisório proveito econômico obtido, com esteio no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, observado, quanto ao autor, a regra do art. 98, § 3º, daquele mesmo Diploma Legal, ante o benefício da gratuidade da justiça concedido”.

Recorreu a autora (fls. 430/443), aduzindo não haver solicitado quaisquer dos contratos e os documentos apresentados pela instituição financeira são avulsos, desconexos e incapazes de comprovar a regularidade das contratações. Defendeu, ainda, ser o valor fixado a título de dano moral insuficiente diante do sofrimento experimentado, da afetação de sua subsistência e do tempo perdido em tentativas frustradas de resolver o problema administrativamente, invocando a teoria do desvio produtivo do consumidor. Requereu, assim, a reforma da sentença para declarar também a nulidade dos contratos nº 646531709 e nº



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

632085082, determinar a restituição em dobro dos valores descontados e majorar a indenização por dano moral para R\$ 10.000,00, além da elevação dos honorários advocatícios para 20% do valor da condenação.

Apelou o réu (fls. 444/473), alegando cerceamento de defesa, seu pedido de expedição de ofício para obtenção dos extratos da conta da autora não foi analisado. A autora demorou anos para questionar os contratos, mesmo após inúmeros descontos, evidenciando ciência e concordância tácita com as operações. A pretensão estaria parcialmente prescrita e todos os contratos impugnados, inclusive o de nº 638625204, foram regularmente firmados por meio de contratação digital segura, com *selfie*, biometria, geolocalização, tokens e comprovantes de crédito em conta. Os valores foram efetivamente depositados na conta da autora e não devolvidos, configurando aceitação tácita. Defendeu a inexistência de dano material e moral, bem como a impossibilidade de restituição em dobro, por ausência de má-fé ou violação à boa-fé objetiva. Alegou ainda que, se mantida alguma condenação, esta deveria limitar-se à restituição simples, com abatimento do valor disponibilizado, e os juros de mora deveriam incidir somente a partir do arbitramento. Ao final, requereu a improcedência total da demanda e a inversão do ônus de sucumbência.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparado o recurso do réu (fls. 474/475), dispensado o recolhimento do preparo pela autora ante o deferimento da justiça gratuita (fls. 155/156).

Apresentadas contrarrazões (fls. 480/503 e 504/516), refutando os apelados os argumentos apresentados pelos apelantes.

**É o relatório.**

Narrou a autora que, ao receber seu benefício previdenciário, percebeu estar o valor significativamente reduzido e, ao consultar o extrato do INSS, constatou a existência de três contratos de empréstimos consignados

não solicitados. Afirmou tentativa de solucionar o problema administrativamente, tanto na agência bancária de sua cidade quanto por meio do SAC do banco, mas não obteve êxito. Os descontos indevidos comprometeram sua subsistência e lhe causaram grande angústia, sobretudo por se tratar de pessoa idosa. Os empréstimos foram fruto de fraude, ressaltando a responsabilidade objetiva da instituição financeira e os riscos decorrentes de contratações realizadas mediante biometria facial, frequentemente alvo de golpes. Sofreu dano material, correspondente aos valores descontados, e dano moral, diante do abalo emocional e do desvio produtivo decorrente das inúmeras tentativas frustradas de resolver a situação extrajudicialmente. Por fim, pleiteou a declaração de inexistência dos contratos, a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por dano moral.

A preliminar de cerceamento de defesa não merece acolhimento. O conjunto documental era suficiente ao julgamento. A instituição financeira anexou documentação referente às contratações digitais, incluindo *selfies*, geolocalização, IP, token e comprovantes de depósito associados aos contratos 646531709 e 632085082. A alegação de necessidade de expedição de ofício para obtenção de extratos não se justifica, pois o próprio banco deveria comprovar os valores liberados. A sentença corretamente observou ser a controvérsia documental, autorizando o julgamento nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil.

Quanto ao mais, os contratos nº 646531709 e 632085082 foram regularmente celebrados. Os elementos constantes das fls. 223 e 272, compostos por trilha digital integrada (*selfie*, dados de geolocalização, IP, horários de operação, além de comprovantes de crédito - fls. 224 e 273) demonstram a formalização eletrônica, associada diretamente à autora, com liberação dos valores em conta vinculada ao seu CPF. A autora, embora negue a contratação, não apresentou extratos bancários, tampouco apontou indícios concretos de fraude, limitando-se a alegações genéricas.

Diversamente, o contrato nº 638625204 (refinanciamento do contrato número 621410385 - fls. 172) apresenta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inconsistências a impedir o reconhecimento de sua validade. A cédula correspondente indica parcelas de R\$ 79,90 (fls. 274), enquanto os descontos efetivamente efetuados em seu benefício foram de R\$ 43,24, conforme extratos do INSS acostados a fls. 72. O comprovante de depósito apresentado pelo banco é de R\$ 131,55 (fls. 172 e 337), valor não guarda correspondência com a operação pretendida e não se vincula à CCB juntada. Há ainda divergências no demonstrativo do custo efetivo total, incompatíveis com os demais documentos relacionados ao mesmo ajuste. Assim, o banco não se desincumbiu do ônus probatório previsto no art. 373, II, do CPC, razão pela qual se mantém a declaração de inexistência da contratação e a restituição dos descontos realizados. Se não comprovado o depósito em favor da autora, não há falar em compensação.

No tocante à devolução em dobro, ainda que o banco tenha impugnado a condenação, alegando engano justificável e ausência de má-fé, o conjunto probatório não ampara sua tese. Não foi apresentada cédula de crédito correspondente ao contrato nº 638625204, nem comprovante idôneo de crédito vinculando à contratação, havendo apenas documentos de outros contratos, com valores e condições divergentes em relação aos descontos efetivamente realizados no benefício da autora, como se verifica dos extratos do INSS de fls. 27/69 e da análise constante da sentença (fls. 421/422). Nessas condições, não se trata de erro escusável, mas de cobrança indevida sem lastro documental mínimo, razão pela qual se mantém a restituição em dobro dos valores descontados relativos ao referido contrato.

Por fim, não há fundamento para manutenção da indenização por dano moral. Embora reconhecido o desconto indevido relativo ao contrato inexistente, trata-se de valor de pequena monta, sem prova de abalo concreto à esfera extrapatrimonial da autora. Não há demonstração de comprometimento de sua subsistência nem qualquer elemento indicativo de violação à dignidade, tais como negativação, exposição vexatória, bloqueio de benefício ou repercussão relevante. O desconforto resultante do desconto indevido não extrapola o limite dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aborrecimentos do cotidiano, motivo pelo qual a condenação deve ser afastada.

Diante do exposto, voto por **dar parcial provimento** ao recurso do banco para afastar a condenação por dano moral e **negar provimento** ao recurso da autora. Dessa forma, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas igualmente, ficando cada parte responsável por 50% do total. O réu deverá pagar honorários advocatícios ao patrono da autora, fixados em 10% do proveito útil (valor do contrato somado ao valor da condenação), não devendo ser inferior a R\$ 800,00. Por sua vez, a autora deverá pagar honorários advocatícios ao patrono do réu, fixados em 10% do valor pretendido a título de indenização por dano moral, devendo ser observada a gratuidade deferida.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora