



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220351

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005664-77.2025.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada ALZIRA DA SILVA GOMES BOZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1005664-77.2025.8.26.0047

APELANTE: Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento

APELADA: Alzira da Silva Gomes Boza

Comarca: Assis

Voto nº 0541

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO DIGITAL NÃO COMPROVADA. BIOMETRIA FACIAL E DOCUMENTOS UNILATERAIS INSUFICIENTES. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEMA 1.061/STJ. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. MAJORAÇÃO EM GRAU RECURSAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de relação contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, reconhecendo a inexistência de contrato de empréstimo consignado, determinando o cancelamento dos descontos em benefício previdenciário, condenando a ré à restituição em dobro dos valores descontados, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, bem como ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há cinco questões em discussão: (i) definir se há interesse de agir independentemente de prévio requerimento administrativo; (ii) estabelecer a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica; (iii) determinar se a instituição financeira comprovou a regularidade da

contratação digital do empréstimo consignado; (iv) aferir o cabimento da restituição em dobro dos valores descontados; e (v) examinar a configuração do dano moral e a adequação do quantum indenizatório e dos honorários sucumbenciais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Rejeita-se a preliminar de falta de interesse de agir, pois o prévio requerimento administrativo não é condição para o exercício do direito de ação, sob pena de violação ao art. 5º, XXXV, da Constituição Federal.

4. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à hipótese, uma vez caracterizada a autora como consumidora e a ré como fornecedora de serviços financeiros.

5. Reconhece-se a hipossuficiência técnica da consumidora, impondo-se a inversão do ônus da prova, especialmente diante da impugnação da autenticidade da contratação.

6. Incumbe à instituição financeira comprovar a autenticidade do contrato impugnado, nos termos do art. 429, II, do CPC e do Tema Repetitivo 1.061 do STJ.

7. A mera apresentação de selfie, cópia de documento de identidade, telas sistêmicas e registros unilaterais não constitui prova robusta da manifestação de vontade livre e consciente da consumidora.

8. A inconsistência temporal dos registros eletrônicos e a ausência de comprovação bancária idônea da transferência do numerário evidenciam a fragilidade do conjunto probatório apresentado pela ré.

9. A inércia da instituição financeira quanto à produção de prova pericial ou técnica implica renúncia à demonstração da regularidade da contratação.

10. A ausência de comprovação da contratação válida impõe o reconhecimento da inexistência da relação jurídica e da inexigibilidade dos descontos realizados.

11. Os descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, configuram dano moral *in re ipsa*.

12. O valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de danos morais observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e está em consonância com os precedentes da Corte.

13. A repetição do indébito em dobro é devida quando a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a demonstração de má-fé do fornecedor.

14. A falha nos mecanismos de segurança e validação da contratação caracteriza engano não justificável, atraindo a incidência do art. 42, parágrafo único, do CDC.

15. A fixação dos honorários sucumbenciais em 10% sobre o valor da condenação, com piso mínimo, revela-se adequada e proporcional, sendo cabível a majoração em grau recursal.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. É desnecessário o prévio requerimento administrativo para a propositura de ação que discute descontos indevidos em benefício previdenciário.
2. Incumbe à instituição financeira comprovar, de forma robusta, a regularidade da contratação digital impugnada pelo consumidor.
3. Selfie, documentos genéricos e telas sistêmicas, desacompanhados de prova técnica idônea, não comprovam a manifestação válida de vontade do consumidor.
4. Descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral *in re ipsa*.
5. A restituição em dobro é cabível quando a cobrança indevida decorre de falha na prestação do serviço, em violação à boa-fé objetiva.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §§ 2º e 8º, 429, II, e 487, I; CC, art. 406; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo 1.061; STJ, Tema 929; STJ, AREsp 2.939.839/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 22.09.2025; TJSP, Apelação Cível 1000748-29.2025.8.26.0296, Rel. João Battaus Neto, j. 05.02.2026; TJSP, Apelação Cível 1003435-38.2025.8.26.0438, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 03.12.2025; demais precedentes citados no voto.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 151/158, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: “*Diante do quanto exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, JULGO PROCEDENTES os pedidos para: 1. Declarar a inexistência do contrato financeiro de nº 0075308659, determinando o cancelamento imediato dos descontos no benefício previdenciário da parte autora, bem como declarar a ilicitude das parcelas já pagas por meio de descontos já realizados; 2. Condenar a parte ré a restituir à parte autora, em dobro, os valores indevidamente descontados do seu benefício previdenciário referidos no item 1 acima, corrigidos desde a data do desconto até o dia 29/08/24 pelo índice INPC e após essa data pelo índice IPCA, bem como acrescido de juros de mora desde a data do primeiro desconto indevido, sendo devido o percentual de 1% ao mês até 29/08/24 e após a taxa Selic. Deve-se observar ainda após 29/08/24 o disposto nos parágrafos do art. 406 do Código Civil, conforme redação dada pela Lei nº 14905/24; 3. Condenar a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 5.000,00, sendo que a quantia deverá ser corrigida desde esta data pelo índice IPCA, bem como acrescido de juros de mora desde a data do primeiro desconto indevido, sendo devido o percentual de 1% ao mês até 29/08/24 e após a taxa Selic. Deve-se observar ainda após 29/08/24 o disposto nos parágrafos do art. 406 do Código Civil, conforme redação dada pela Lei nº 14905/24; e, 4. Os valores que forem comprovadamente entregues à parte autora em razão do contrato referidos no item 1 acima, poderão ser atualizados desde a data da disponibilização e compensados com os valores que exurgirem das condenações dos itens 2 e 3 desde dispositivo. Confirmando a decisão liminar de fls. 37/38 no que não for incompatível com o que decidido nesta sentença. Considerando a sucumbência e o princípio da causalidade, condeno a parte ré no pagamento das custas e despesas processuais. Condeno ainda a parte ré no pagamento dos honorários advocatícios de sucumbência, que fixo em 10% dos valores que resultarem das condenações, antes da aplicação do disposto no item 4 do dispositivo, observado o valor mínimo de R\$ 1.000,00.*”

Recorre a ré (fls. 165/177), alegando, preliminarmente, falta de interesse de agir. No mérito, sustenta a regularidade da contratação por meios digitais, com validação por biometria facial e código *hash*, bem como a anuência tácita da autora, com a comprovação da transferência do valor do empréstimo para a sua conta. Afirma a inexistência de ato ilícito apto a ensejar danos morais ou, subsidiariamente, pleiteia a redução do valor arbitrado a esse título, além da impossibilidade de restituição em dobro e da adequação da base de cálculo dos honorários sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 184/189.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir, por ausência de pedido administrativo, pois não é necessário o prévio requerimento administrativo, sob pena de violação ao direito de ação e à inafastabilidade da jurisdição, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

Quanto ao mérito o recurso não merece provimento.

De proêmio, consigno que a relação existente entre as partes se amolda àquelas abrangidas pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, haja vista que a parte **autora** se enquadra na conceituação de **consumidora** (art. 2º. da Lei citada), e a parte **ré** se encaixa no conceito de **fornecedora** (art. 3º. da mesma Lei). Em vista disso, a incidência das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor na hipótese dos autos é medida que se impõe.

Com efeito, a inversão do ônus da prova, como previsto no Código de Defesa do Consumidor, justamente tendo em vista a “*facilitação da defesa dos direitos dos hipossuficientes*” implica que a parte autora fica desobrigada de provar o fato constitutivo do seu direito (nesse sentido: **Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - Agravo de Instrumento n. 248.313-4 - São Paulo - 7ª Câmara de Direito Privado - Relator: Oswaldo Breviglieri - 23.10.02 - V.U.**).

Ora, como se sabe, a autora deve ser considerada hipossuficiente, pois não dispõe de meios técnicos para provar que não realizou o contrato litigioso (**prova negativa**), sendo que o banco possui estes meios.

No caso, a autora impugnou a autenticidade dos documentos apresentados pelo banco como prova da contratação, inclusive, o comprovante de depósito.

Embora a ré sustente a validade da contratação - via biometria facial e assinatura eletrônica - os elementos coligidos aos autos são frágeis e insuficientes para atestar a manifestação de vontade livre e consciente da autora.

A mera apresentação de uma "selfie", isoladamente, não se presta a demonstrar o consentimento para o contrato específico de empréstimo. A captura de imagem facial pode ocorrer em contextos diversos, ou mesmo mediante engenharia social fraudulenta, não garantindo, por si só, que a consumidora tivesse ciência e concordância com os termos da avença. A juntada de cópia de documento de identidade, desacompanhada de prova robusta da integridade e rastreabilidade do procedimento de contratação digital, tampouco confere a certeza necessária.

Ademais, é patente a inconsistência documental apontada nos autos, notadamente o registro que indica o suposto envio de SMS e acesso ao aplicativo em 31/12/1969 (fls. 129), data incompatível com a alegada formalização do contrato.

Outrossim, quanto à efetiva disponibilização do numerário, a ré limitou-se a apresentar *print* de tela, sem a devida autenticação bancária externa ou confirmação de recebimento pelo banco de destino, documento este que foi expressamente impugnado pela apelada sob a alegação de ser "fabricado".

Intimada para especificar as provas (fls. 132/133), a ré permaneceu inerte. Assim, renunciou a qualquer medida instrutória destinada a comprovar a autenticidade do instrumento contratual que apresentou.

Incumbia à ré o ônus probatório, à luz do art. 429, II, do CPC e do Tema Repetitivo 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 (arts. 6º, 369 e 429, II, do CPC)”.

Assim, diante da ausência de comprovação da regularidade das contratações, a declaração de inexistência dos contratos era mesmo de rigor.

Neste sentido entendimento desta Segunda Turma:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. PROVIMENTO NEGADO. I. CASO EM EXAME: Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Autora sustenta descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de contratos de empréstimo consignado não reconhecidos. Sentença julgou parcialmente procedente: confirmou liminar, declarou inexistência dos débitos (contratos 0071157422 e 0086215166), determinou restituição simples dos valores descontados e condenou réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Preliminares: revogação da gratuidade processual; ausência de interesse de agir por falta de composição extrajudicial. Mérito: regularidade das contratações eletrônicas mediante biometria facial; comprovação de depósito dos valores mutuados; cabimento de restituição em dobro; configuração de danos morais; quantum indenizatório; critérios de correção monetária e juros. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** Rejeitadas as preliminares. Mantida gratuidade ante inexistência de alteração na situação econômica da autora. Afastada alegação de falta de interesse processual, sendo desnecessário esgotamento da via administrativa. No mérito, aplicável o CDC (Súmula 297/STJ). Banco não comprovou regularidade das contratações: selfies e documentos isolados insuficientes; divergência entre endereço declarado e geolocalização; inconsistência temporal no acesso ao aplicativo (data 31/12/1969); ausência de comprovação de depósito em um dos contratos. Responsabilidade objetiva do fornecedor por fraude (Súmula 479/STJ). Falha na segurança caracteriza fato do serviço. Restituição em dobro devida (art. 42, parágrafo único, CDC c/c Tema 929/STJ) – Manutenção da devolução na forma simples, a fim de não caracterizar reformatio in pejus. Danos morais configurados in re ipsa pela natureza alimentar do benefício. Quantum mantido em R\$ 5.000,00, observados razoabilidade e proporcionalidade. **IV. DISPOSITIVO E TESE:** Recurso conhecido e desprovido. Mantida sentença integralmente. Majorados honorários recursais para R\$ 1.500,00. TESE: A instituição financeira responde objetivamente por fraude em contratação de empréstimo consignado quando não comprova a higidez do negócio jurídico mediante elementos seguros de identificação do consumidor, caracterizando-se o fortuito interno inerente ao risco da atividade empresarial. **LEGISLAÇÃO:** CDC (arts. 4º, I; 6º, VIII; 8º; 14; 42, parágrafo único); CF/88 (art. 5º, XXXV); CPC (arts. 85, §11; 329, I; 389, parágrafo único; 406, §1º; 492; 927, §3º; 1.010, §3º; 1.013); IN INSS nº 28/2008 (art. 3º, III); Súmulas 54, 297, 362 e 479 do STJ; Tema 929 e 1.368 do STJ; Lei nº 14.905/24.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1000748-29.2025.8.26.0296; Rel. JOÃO BATTAUS NETO; j. 05/02/2026).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“CONTRATO BANCÁRIO. Cartão de crédito consignado. Transação não reconhecida. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do réu. Presunção de que a assinatura do contrato é falsa em virtude da preclusão da perícia grafotécnica. Tema repetitivo nº 1061. Ocorrência de fraude. Inexistência de relação jurídica.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1003435-38.2025.8.26.0438; Rel. Guilherme Santini Teodoro; j. 03/12/2025).

“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO [...] Discussão quanto a contratação de empréstimo consignado – Juntado contrato firmado digitalmente – Impugnação por parte da autora acerca do contrato firmado através de biometria facial – Réu não requereu a realização da prova pericial – Prova declarada preclusa em sentença – Aplicação ao caso do art. 429, II, do CPC – TEMA 1061 C. STJ - Não comprovada a autenticidade do contrato digital – Declarada a inexistência da contratação.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1008312-36.2024.8.26.0024; Rel. João Battaus Neto; j. 10/10/2025).

A condenação por danos morais, igualmente, deve ser mantida.

O desconto indevido sobre proventos previdenciários de pessoa idosa não configura mero dissabor, mas ofensa concreta à dignidade e à segurança financeira do consumidor vulnerável, especialmente quando reduz substancialmente sua renda mensal, comprometendo sua subsistência.

O montante indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequado aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da indenização, sem ensejar enriquecimento indevido, sendo compatível com os valores arbitrados por esta E. Segunda Turma.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO/PORTABILIDADE FRAUDULENTO. RECURSO

PROVIDO. I – CASO EM EXAME: Consumidora questiona empréstimo consignado no valor de R\$ 1.648,23, não reconhecido, com descontos mensais em seu benefício previdenciário. Postula declaração de inexigibilidade do débito, repetição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais de R\$ 15.000,00. Sentença de primeiro grau julgou improcedente o pedido. **II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Validade da contratação eletrônica de empréstimo consignado. Suficiência do conjunto probatório apresentado pela instituição financeira para comprovar a legitimidade da contratação. Caracterização de fraude bancária. Incidência da responsabilidade objetiva do fornecedor. Configuração de dano moral decorrente de descontos indevidos em verba de natureza alimentar. **III – RAZÕES DE DECIDIR:** Embora a contratação eletrônica seja permitida (IN INSS nº 28/2008, art. 3º, III), a instituição financeira não comprovou a higidez do negócio jurídico. Prova insuficiente: mera apresentação de selfie e documento de identificação, desacompanhados de elementos essenciais de convicção, tais como conversas telefônicas, mensagens SMS/WhatsApp e geolocalização. Selfie isolada não configura manifestação inequívoca de vontade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ), caracterizando fortuito interno inerente ao risco da atividade empresarial. Banco não demonstrou inexistência de defeito na prestação do serviço nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (CDC, art. 14, §3º). Dever de segurança não observado justifica anulação do contrato. Descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar destinada à subsistência, configuram dano moral in re ipsa, prescindindo de comprovação específica do abalo psíquico. Repetição em dobro cabível quando cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo (Tema 929/STJ). Indenização fixada em R\$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o caráter punitivo-pedagógico e compensatório. **IV – DISPOSITIVO E TESE:** Recurso provido. Anulação do contrato de empréstimo consignado. Condenação da instituição financeira à devolução em dobro dos valores descontados, atualizados desde cada desembolso pela taxa SELIC (Tema 1.368/STJ), acrescidos de juros moratórios desde o desembolso (Súmula 54/STJ). Condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente pelo IPCA desde a prolação da sentença (Súmula 362/STJ) e acrescido de juros moratórios pela taxa SELIC desde o evento danoso (Súmula 54/STJ; Tema 1.368/STJ). Inversão da sucumbência. Honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação. **TESE JURÍDICA:** As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes em contratos de empréstimos consignados quando não comprovam, de forma inequívoca, a segurança e legitimidade da contratação eletrônica, incumbindo-lhes apresentar elementos probatórios robustos além da mera juntada de selfie e documento de identificação, tais como geolocalização, conversas telefônicas e mensagens eletrônicas que demonstrem a efetiva manifestação de vontade do consumidor.“ (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Comarca de São Carlos; Apelação Cível 1005232-53.2025.8.26.0566; Rel. JOÃO BATTAUS NETO; j. 14/11/2025).

“**CONTRATO BANCÁRIO.** Cartão de crédito consignado. Transação não reconhecida. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Banco réu não comprovou a regularidade da contratação, ônus que lhe incumbia. Ausência de provas da prévia ciência e adesão do consumidor ao cartão consignado. Vício de consentimento e violação do dever de informação a impor inexigibilidade da obrigação. Falha na prestação de serviços. Repetição do indébito de forma simples até 30/3/2021 e, após essa data, em dobro. Tema nº 929 do STJ (EAREsp 676.608/RS). Observância da modulação temporal de efeitos.

Viola a boa-fé objetiva cobrança e recebimento de valores sem justa causa, conduta abusiva do fornecedor em detrimento do consumidor. Juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ). Dano moral configurado. Reparação arbitrada em R\$ 5.000,00. Precedentes. Recurso provido em parte.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1002042-34.2024.8.26.0464; da Comarca de Pompéia; Rel. GUILHERME SANTINI TEODORO; j 03/12/2025).

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. REPETIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. A controvérsia recursal gira em torno da alegação de inexistência de vínculo contratual entre as partes, da validade dos descontos realizados no benefício previdenciário do autor e da responsabilidade civil da instituição financeira. A sentença reconheceu a inexistência da contratação, declarou a inexigibilidade do débito, determinou a devolução em dobro dos valores descontados indevidamente e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação, limitando-se a apresentar documentos genéricos e telas sistêmicas, o que não supre o ônus probatório diante da alegação de fraude. Nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC e da jurisprudência do STJ (EAREsp 676.608/RS), é devida a repetição em dobro, mesmo sem prova de má-fé, bastando a violação da boa-fé objetiva. O valor fixado a título de danos morais atende aos critérios de razoabilidade, não se justificando sua majoração ou redução. Correta, ainda, a previsão de compensação de valores eventualmente creditados, nos termos dos arts. 182 e 884 do CC. Aplicação adequada da correção monetária e juros moratórios conforme Tema 929 do STJ. DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1003550-30.2024.8.26.0168; Comarca de Dracena; Rel. MARCIA TESSITORE; j. 19/11/2025).

Quanto à repetição do indébito, a condenação à devolução em dobro também deve ser preservada.

A orientação do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que a repetição em dobro, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, é cabível sempre que a cobrança indevida decorrer de conduta contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a natureza do elemento volitivo do fornecedor (AREsp 2.939.839/RJ, rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 22/09/2025, DJe 26/09/2025).

Na hipótese em exame, a instituição financeira promoveu descontos com base em instrumentos contratuais cuja autenticidade não logrou comprovar, o que evidencia falha grave na prestação do serviço, consubstanciada na deficiência dos mecanismos de controle, verificação e validação da contratação.

Em razão da atividade desempenhada, incumbe às instituições financeiras assegurar a regularidade e a segurança das operações realizadas em nome de seus clientes, inclusive no que se refere à comprovação da válida manifestação de vontade do suposto contratante.

Nesse cenário, a conduta da parte ré não pode ser qualificada como engano justificável, mas, ao contrário, configura descumprimento de deveres mínimos de diligência e cautela exigíveis do fornecedor de serviços financeiros.

A esse respeito, já decidiu esta Segunda Turma:

“DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) – CONTRATAÇÃO IRREGULAR – RECURSO PROVIDO. [...] Uma vez constatada a irregularidade dos descontos realizados, cabe ao banco requerido a devolução dos valores indevidamente descontados da parte requerente na forma dobrada, haja vista ter restado comprovado nos autos que os descontos não eram devidos (art. 42, parágrafo único, do CDC), configurando-se conduta contrária a boa-fé objetiva.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1002110-96.2024.8.26.0071; Rel. João Battaus Neto; j. 12/12/2025).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE E FALSIFICAÇÃO DE ASSINATURA. NULIDADE CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. [...] A negligência na checagem da autenticidade da assinatura, que permitiu o mascaramento e a perpetuação do golpe, não se qualifica como mero “engano justificável”, mas sim como falha de segurança que autoriza a penalidade máxima prevista no diploma consumerista. Nesse raciocínio, a manutenção da condenação à restituição em dobro dos valores descontados no benefício previdenciário do autor é medida que se impõe.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível

1002482-71.2023.8.26.0106; Rel. Marcio Bonetti; j. 27/11/2025).

Nesse mesmo sentido, colhe-se da jurisprudência dos demais órgãos deste E. TJSP:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. ASSINATURA ELETRÔNICA IMPUGNADA. ÔNUS DA PROVA DO BANCO. FALHA NA SEGURANÇA. INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. [...] as cobranças efetuadas após o dia 30.03.2021 deverão ser devolvidas em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, já que não há justificativa para a cobrança indevida, decorrente de fraude, por falha dos mecanismos de segurança do requerido, em violação à boa-fé objetiva” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Apelação Cível 1020753-24.2025.8.26.0506; Rel. Léa Duarte; j. 12/01/2026).

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/ REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. IMPUGNAÇÃO À AUTENTICIDADE DE ASSINATURA. ÔNUS DA PROVA DO RÉU. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. [...] No presente caso, tendo sido declarada a inexistência do contrato por ausência de prova mínima de sua regularidade (ônus que cabia ao réu), a cobrança dos valores revela-se manifestamente contrária à boa-fé objetiva, pois decorrente de falha estrutural na segurança dos serviços prestados pelo banco, que não impediu a efetivação de descontos previdenciários sem lastro contratual válido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Apelação Cível 1007906-78.2023.8.26.0079; Rel. Swarai Cervone de Oliveira; j. 07/01/2026).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC). ASSINATURA FALSA. PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. FORTUITO INTERNO. [...] É cabível a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente após a modulação dos efeitos fixada pelo E. STJ (EAREsp 676.608/RS), uma vez que a apresentação de contrato com assinatura falsa não configura engano justificável.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Apelação Cível 1000648-86.2024.8.26.0077; Rel. JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; j. 18/12/2025).

Por fim, quanto aos honorários sucumbenciais, a sentença também deve ser mantida. O juízo *a quo* fixou-os em 10% sobre os valores das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenações, observando, contudo, o piso mínimo de R\$ 1.000,00 - prevalecendo o que for maior.

Tal critério está em consonância com o art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, que autoriza a fixação por apreciação equitativa nas hipóteses em que o proveito econômico é inestimável ou irrisório, ou quando o valor da causa se mostra excessivamente baixo. Nesse contexto, o valor mínimo de R\$ 1.000,00 (mil reais), revela-se proporcional, razoável e compatível com a complexidade da demanda, não havendo motivo para sua revisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Diante da manutenção do julgado, e nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pela ré para 15% sobre o valor da condenação ou, por equidade, para R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), prevalecendo o que for mais favorável.

MÁRCIO BONETTI
Relator