



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000127280**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006099-33.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante POSSIDENIO SOARES DE OLIVEIRA (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 I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1006099-33.2024.8.26.0032

Apelante: Possidenio Soares de Oliveira

Apelado(a): Banco Mercantil do Brasil S/A

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Marcel Peres Rodrigues

**Voto nº 4.294/mjp**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. EMPRÉSTIMOS REALIZADAS VIA INTERNET BANKING E/OU APLICATIVO. INEXISTÊNCIA DE ELEMENTOS QUE ASSEGUREM A AUTENTICIDADE E LEGITIMIDADE DAS CONTRATAÇÕES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXIGIBILIDADE DOS CONTRATOS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO, ADMITIDA A COMPENSAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DISPONIBILIZAÇÃO DE VALORES QUE MITIGARAM OS DESCONTOS POSTERIORES. PROVIMENTO PARCIAL.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou improcedente a pretensão autoral.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. Há três questões em discussão: (i) definir se os contratos de empréstimo imediato, empréstimo consignado e saques em cartão de crédito consignado foram validamente celebrados ou se decorrem de fraude eletrônica imputável à falha de segurança da instituição financeira; (ii) estabelecer se é devida a restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora; e (iii) determinar se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A contratação de múltiplas operações de crédito por meio exclusivamente eletrônico, sem qualquer mecanismo adicional de verificação, controle de autenticidade ou metadados mínimos capazes de identificar o dispositivo, a geolocalização ou a autoria das transações, evidencia falha na segurança do serviço bancário.

4. A realização quase simultânea de diversos contratos, seguida de transferência imediata via PIX para terceiro desconhecido, reforça a ocorrência de fraude e afasta a presunção de regularidade das contratações.

5. A inexistência de assinatura física ou digital qualificada, de código de autenticação, de biometria ou de outros elementos técnicos de validação impede a conclusão de que

o consumidor tenha efetivamente celebrado os contratos impugnados.

6. O dever de segurança das instituições financeiras abrange a proteção da integridade patrimonial do consumidor, impondo o desenvolvimento de mecanismos aptos a identificar e obstar transações atípicas, sob pena de responsabilidade objetiva por defeito na prestação do serviço.

7. Declarada a inexigibilidade dos contratos e caracterizada a cobrança indevida, a restituição em dobro dos valores descontados é devida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da violação da boa-fé objetiva, autorizada a compensação dos valores.

8. A disponibilização dos valores na conta de titularidade do autor contribui para mitigar eventual prejuízo. Além disso, a simples contratação fraudulenta de empréstimo e os descontos indevidos, desacompanhados de circunstâncias agravantes aptas a violar direitos da personalidade, não configuram dano moral indenizável.

#### IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, art. 42, parágrafo único; CC, arts. 368 e 389, parágrafo único; CPC, art. 85, § 8º.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, REsp nº 2.052.228/DF, EAREsp nº 676.608/RS (Tema 929), EAREsp 600.663/RS, AgInt no AREsp nº 2.059.743/RJ, Tema 1368 e REsp nº 2.222.178/SP; TJSP, Apelação Cível nº 1000722-27.2022.8.26.0493.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e condenou a parte autora *com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observando-se, para sua cobrança, o disposto no artigo 98, § 3º do mesmo diploma processual.*

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que o Juízo *quo* não observou de maneira adequada os documentos apresentados pela apelada, pois tratam apenas de extratos dos empréstimos, ou seja, são apenas demonstrativos, emitidos pelo próprio banco, que apresentam somente dados da contratação; que os documentos juntados não comprovam o meio pelo qual foi firmado; que consta ter havido confirmação na agência física, porém o banco não apresentou gravação da

câmera de segurança para comprovar ter sido feita pelo autor; que o apelante não tem condições de comprovar que não contratou, devendo ser determinada a inversão do ônus da prova; que é necessária a nomeação de perito judicial para avaliar a veracidade da contratação digital; que é devida a repetição em dobro do indébito; e que restou caracterizado o dano moral, que, no caso, é presumido. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja acolhido.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 156/169).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 43).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de reparação de danos material (repetição em dobro do indébito) e moral (indenização no valor de R\$ 10.000,00).

Narra a parte autora que *no dia 26/04/2022, recebeu mensagens SMS, informando que haviam empréstimos em seu nome, realizados através do Banco requerido, que para cancelar, o requerente deveria realizar alguns procedimentos, dentre eles a devolução do valor por meio de pix. Assim, verificando que em sua conta foram creditados, indevidamente, três empréstimos de valores R\$ 499,99, R\$ 999,99 e R\$ 199,99, totalizando R\$ 1.699,97 (...)* (fls. 02).

Sustentou que são inexigíveis as obrigações decorrentes dos seguintes contratos/transações:

- 1) nº 805098193 (empréstimo imediato), no valor de R\$ 499,99;
- 2) nº 805098197 (empréstimo imediato), no valor de R\$ 999,99; e
- 3) nº 910001327590 (empréstimo 13º salário), no valor de R\$ 199,98.

Em seguida, disse que *resolveu percorrer o caminho da devolução do valor através do PIX, para que os empréstimos fossem cancelados, porém, a chave pix era em nome de Thayná Ferreira Machado* (comprovante juntado a fls. 21).

Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade das contratações, sustentando que o autor foi *claramente, vítima de golpe perpetrado por terceiro* e que *é exclusiva a sua responsabilidade nesse caso, pois decorreu de ausência de observância de dever de cuidado ao buscar os contatos da instituição financeira* (fls. 68).

Foram juntados comprovantes das contratações (fls. 80/85) e das transferências dos valores (fls. 77/79).

Em réplica, ressaltou o autor, dentre outras questões, que o banco poderia ter apresentado o *IP* e a geolocalização do dispositivo a partir do qual as operações foram realizadas (fls. 133/136).

Diante desse contexto, respeitado o entendimento adotado pelo i. Magistrado sentenciante, a demanda merece solução diversa.

De início, restou incontroverso que as operações foram todas realizadas por meio de aplicativo e/ou *Internet Banking* (fls. 90).

Não obstante, ainda que se admita a possibilidade da realização de diversas transações bancárias por meio eletrônico apenas com a utilização de senha pessoal, tal como transferência por PIX, é certo que a contratação de empréstimos pessoal e/ou consignado, além da adesão e saque com utilização de cartão de crédito consignado, sem que haja qualquer controle da instituição financeira, seja por um funcionário do banco, seja por meio de mecanismos tecnológicos de segurança, é indicativo da vulnerabilidade e da existência de sensível falha de segurança na prestação de serviço.

No caso em exame, verifica-se que os contratos foram firmados exclusivamente por meio da aposição de senha eletrônica, ou seja, os documentos apresentados pelo banco não indicam assinatura alguma, seja física, seja digital. Não há código *hash*, geolocalização, IP, terminal por meio qual teria o autor firmado a avença, biometria, nem qualquer outro dado que pudesse permitir minimamente concluir-se ter a apelante efetivamente celebrado os contratos. Não há nem sequer “código de autenticação” ou identificação do dispositivo utilizado (se o mesmo habitualmente utilizado pelo autor).

Ainda, ao contrário do que restou assentado na r. sentença, não há *reconhecimento expresso* do autor no sentido de que *forneceu todos*

*os dados solicitados, permitindo ao golpista acessar a sua conta bancária e realizar as operações descritas na inicial. A única confissão feita refere-se à transferência PIX que realizou para terceiro.*

Chama a atenção, outrossim, a circunstância de que as três operações de crédito foram realizadas em um intervalo de **12 minutos** (17h09 – 17h21, do dia 26/04/2022) e, pouco tempo depois (17h39), a transferência PIX, sem que fosse acionado qualquer mecanismo de segurança e/ou de detecção de fraude, o que reforça a ocorrência de falha na prestação de serviço.

Sobre o dever de segurança das instituições financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023, assentou que *o dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros independentemente de qualquer ato dos consumidores; que a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto; e que como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.*

Nesse passo, **de rigor a declaração de inexigibilidade dos contratos ora impugnados.**

**Quanto à forma de repetição do indébito**, o artigo 42, parágrafo único, do CDC assenta 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.*

A respeito, no julgamento dos Embargos de

Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS (Tema nº 929), o E. STJ fixou tese segundo a qual *“a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”*.

Como houve declaração de inexigibilidade dos empréstimos e, portanto, que houve cobrança de valores indevidos, houve violação da boa-fé objetiva.

No mais, em modulação dos efeitos do Tema 929, a Corte Especial definiu que *“Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias”* (EAREsp 600.663/RS, Relator p/ Acórdão o Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021).

Deste modo, como os descontos ocorreram a partir de **junho/2022** (fls. 80/85), a devolução deve ser **em dobro**, ficando desde logo autorizada a **compensação dos valores**, nos termos do artigo 368 do Código Civil (*Se duas pessoas forem ao mesmo tempo credor e devedor uma da outra, as duas obrigações extinguem-se, até onde se compensarem*).

Quanto aos consectários legais, deve ser observado o decidido pelo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a ***Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa***. (AgInt no AREsp nº 2.059.743/RJ, em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025) (destaquei).

No tocante ao termo inicial dos juros moratórios, como se trata de relação contratual (falha na prestação do serviço), incidem a partir da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação.

Já a correção monetária é contada partir da data do desembolso.

No entanto, a Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária.

Em consequência, a correção monetária deve ser contada a partir de cada desembolso e até a citação, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil), e a partir de então incidirá apenas a Taxa Selic (que compreende juros e correção monetária).

Confira-se a ementa:

*DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. TAXA SELIC. PARCIAL PROVIMENTO.*

*I. Caso em exame*

*1. Agravo interno interposto contra decisão monocrática que negou provimento ao agravo nos próprios autos, relacionado à liquidação de sentença em ação indenizatória, envolvendo a desvalorização de marca.*

*2. A agravante alega omissão no julgado quanto ao acervo probatório e aos índices de atualização e compensação da mora, defendendo a aplicação da Taxa Selic como índice de correção monetária.*

*II. Questão em discussão*

*3. A questão em discussão consiste em saber se houve omissão no julgado e se a Taxa Selic deve ser aplicada como critério para incidência de juros moratórios e atualização monetária em substituição ao IPCA acrescido de taxa de juros utilizados pela perícia judicial.*

*III. Razões de decidir*

*4. Não se verifica omissão relevante no acórdão recorrido.*

*5. A jurisprudência do STJ determina a aplicação da*

***Taxa Selic como taxa de juros moratórios e índice de correção monetária quando não há determinação específica de outro índice no título transitado em julgado.***

6. *A reavaliação das conclusões periciais encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ, impedindo a revisão do acervo fático-probatório.*

*IV. Dispositivo e tese*

7. *Agravo interno parcialmente provido para determinar a aplicação da Taxa Selic em substituição ao IPCA e à taxa relativa aos juros moratórios, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária.*

***Tese de julgamento: "A Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa".***

*Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 489, § 1º, IV e VI, 1022, II; Código Civil, art. 406.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.795.982/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024 (AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025).*

*Acrescente-se o recente julgamento do Tema 1.368 do STJ, no qual fixada a seguinte tese: O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.*

***Por fim, no tocante aos danos morais, pondera Sérgio Cavalieri Filho que só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e***

*até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos* (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).

Ainda, ensina Antunes Varela que *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado* (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

No caso dos autos, os fatos descritos na inicial não configuram o dano moral, pois, embora constatado que os descontos mensais das parcelas no benefício previdenciário da autora foram indevidos e que tal circunstância eventualmente lhe tenha causado aborrecimentos, é certo que tal conduta não acarretou significativo abalo psicológico a ela, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Ademais, é incontroverso que os valores foram disponibilizados em conta bancária de titularidade do autor (fls. 77/79) – embora tenham sido, logo após, transferidos por incúria dele para terceiro desconhecido –, o que serviu para mitigar os descontos que ocorreram posteriormente.

Nesse sentido, confira-se:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO EM DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambos. PRELIMINAR de ausência de interesse processual afastada. MÉRITO. Empréstimo consignado. Ilegitimidade da contratação reconhecida pelo juízo a quo, fundada na inautenticidade das assinaturas apostas. Error in judicando não verificado. Não observância da boa-fé objetiva. Restituição em dobro dos valores descontados. Modulação dos efeitos. Inteligência do EAREsp 676608/RS do STJ. **Danos morais afastados. Ausência de***

*lesão ao direito de personalidade. Crédito disponibilizado na conta que neutraliza eventual prejuízo à manutenção da autora. Possibilidade de compensação entre os valores a serem restituídos e o crédito disponibilizado. Juros de mora que não incidem sobre o valor a ser compensado. RECURSO DO RÉU PROVIDO e PROVIDO EM PARTE O RECURSO DA AUTORA. (TJSP; Apelação Cível nº 1000722-27.2022.8.26.0493; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo, j. 24/07/24) (destaquei).*

Aponte-se, também, o posicionamento do STJ, segundo o qual, a simples contratação fraudulenta de empréstimo não enseja, por si só, dano moral:

*CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO DO INSS. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL IN RE IPSA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.*

*1. “Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes” (AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, DJe de 1º/6/2023).*

*2. No caso, o eg. Tribunal de Justiça, reformando parcialmente a sentença, deu parcial provimento à apelação da instituição financeira, ora agravada, para afastar sua condenação ao pagamento de danos morais à ora agravante, sob o fundamento de que, a despeito da conduta do banco réu e dos descontos no benefício previdenciário da autora no valor de R\$ 96,54, não se verificou nenhum prejuízo a direito da personalidade, de modo que os fatos narrados na inicial configuram-se como mero dissabor e aborrecimento cotidianos.*

*3. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência desta Eg. Corte, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ.*

*4. Recurso especial desprovido. (REsp nº 2.222.178/SP, 4ª Turma, rel. Min. RAUL ARAÚJO, j. 08/09/2025) (destaques meus).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **voto por DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso** para **(i)** declarar a inexigibilidade dos contratos nº 805098193 (empréstimo imediato), nº 805098197 (empréstimo imediato) e nº 910001327590 (empréstimo 13º salário); **(ii)** determinar a restituição, em dobro, dos valores indevidamente em decorrência desses contratos, autorizada a compensação; e **(iii)** com o resultado do julgamento, impõe-se o reconhecimento da sucumbência recíproca, de modo que cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais; quanto aos honorários advocatícios devidos pela requerida, fixo-os, por equidade (art. 85, § 8º, do CPC), em R\$ 1.500,00.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora