



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000082838

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010470-15.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado NELSON CORREA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1010470-15.2025.8.26.0320

Classe: Apelação Cível

Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Apelado: NELSON CORREA (JUSTIÇA GRATUITA)

Foro/Vara de origem: Foro de Limeira - 1ª Vara Cível

Voto nº 7111

EMENTA: APELAÇÃO – DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS – CONTRATAÇÕES NÃO COMPROVADAS – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – DANO MORAL.

I – CASO EM EXAME: Recurso de apelação interposto pela parte ré contra sentença que declarou inexistentes contratos de empréstimo e inexigíveis os débitos dele decorrentes, condenando a ré ao pagamento de restituição em dobro de valores descontados indevidamente, mais R\$ 5.000,00 em danos morais.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em determinar se houve contratação lícita dos empréstimos descontados dos benefícios previdenciários do autor.

III - RAZÕES DE DECIDIR: (1) O réu não comprovou a contratação lícita dos empréstimos, não apresentando documentos que contivessem assinatura válida do autor, ou prova mínima de sua anuência. (2) A responsabilidade objetiva do banco é reconhecida pela falha na prestação do serviço, com base na teoria do risco da atividade. (3) O dano moral é devido, ante a privação de verba presumidamente alimentar do autor, e foi bem definido na origem.

IV - DISPOSITO

Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra a r. sentença de fls. 568/572, que julgou procedente o pedido inicial para “*confirmar a liminar; declarar inexistentes os contratos indicados na inicial e inexigíveis os débitos respectivos; condenar a parte ré ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da presente data e juros legais a partir do primeiro desconto; bem como à restituição dos valores descontados das parcelas na forma da fundamentação*”.

A r. sentença foi integrada pela decisão de fls. 586, que acolheu os embargos de declaração opostos pelo autor para “*constar que o valor a ser objeto da compensação terá correção monetária a partir da disponibilização ao autor e com juros legais desde o trânsito, observados os preceitos do período de vigência da Lei 14.905/24.*”

Em suas razões recursais (fls. 589/601), a parte ré sustenta que as contratações contestadas foram lícitas, autenticadas por senha pessoal, não havendo falha na prestação do serviço, mas sim prejuízo decorrente de culpa exclusiva do consumidor. Defende, ainda, que não houve prejuízo moral ao autor ou, subsidiariamente, que o valor da condenação a esse título deveria ser reduzida. Também em caráter subsidiário, aduz que não houve má-fé de sua parte, de modo que não deve haver restituição em dobro dos valores cobrados do autor; e que deve haver compensação dos valores sacados pelo correntista. Por fim, diz que os honorários advocatícios foram fixados em patamar irrazoável, pugnando seu reajuste para 10% do valor da condenação.

Contrarrazões a fls. 607/618, pelo desprovimento do recurso e postulando a majoração do valor fixado a título de danos morais.

Recurso tempestivo e bem preparado, após a complementação das custas realizada pela parte apelante (fls. 625/627).

É a síntese do necessário.

De saída, não conheço do pleito formulado pelo apelado em contrarrazões, dada a evidente impropriedade da via eleita. Referida manifestação se destina, exclusivamente, à impugnação dos fundamentos apresentados nas razões recursais.

Respeitados entendimentos diversos, é o caso de manutenção da r. sentença.

O autor alegou, em inicial (fls. 01/22), que é beneficiário de aposentadoria por idade e de pensão por morte, mas que verificou descontos indevidos em seus recebimentos, de R\$ 531,30 e R\$ 932,41 (contratos nº 808748832 e 808963216, respectivamente). Afirmou que os débitos se deram por conta da realização de empréstimos bancários em seu nome, sem a sua autorização. Além disso, destaca que foram realizadas compras, saques e transferências de valores de sua conta para terceiros, sendo identificado apenas o destinatário Luiz Henrique Cruz de Carvalho, totalizando R\$ 29.999,97. Requereu a declaração de inexistência das dívidas dos dois empréstimos; a repetição do indébito das parcelas em dobro; a suspensão das cobranças dos empréstimos; e indenização por dano moral.

Com a inicial, vieram extratos e a relação de empréstimos, demonstrando a existência de um único empréstimo consignado ativo em cada um de seus benefícios: o contrato nº 808748832, na aposentadoria por idade (fls. 31) e o contrato nº 808963216, pensão por morte (fls. 41). Também colacionou o extrato de sua conta no Banco Mercantil, indicando as transações não reconhecidas ocorridas em fevereiro de 2025 (fls. 50/55).

Em sede de contestação (fls. 64/83), a parte ré, em síntese, arguiu a falta de interesse de agir e no mérito sustentou a existência e validade dos contratos, que teriam sido realizados por meios eletrônicos seguros, com uso de senha pessoal e intransferível. Impugnou os pleitos autorais, pleiteando a total improcedência.

Sobreveio réplica (fls. 554/565).

A r. Sentença julgou procedentes os pedidos iniciais.

Pois bem.

A controvérsia se cinge a entender se houve ou não contratação lícita dos empréstimos, cujo desconto se dá diretamente dos benefícios previdenciários do autor.

O autor trouxe narrativa verossímil, lastreada por documentos que indicaram um agir bastante típico em casos de golpes e invasões de contas: a contratação de empréstimos vultuosos, seguida de uma série de compras e transferências destinadas a retirar os valores da conta (fls. 50/55 e 180/182).

Em havendo uma relação de consumo entre as partes, e alegado fato negativo, caberia ao réu o ônus de comprovar que, de fato, houve a contratação dos empréstimos (art. 373, inc. II, do CPC e art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Em contestação (fls. 64/83), apesar de defender a validade do contrato, o réu não trouxe documentação válida para lastrear suas afirmações. Os comprovantes juntados a fls. 144/174 não trazem qualquer assinatura ou traço digital rastreável, somente constando “autorizado pelo cliente mediante senha” ou “autorizado pelo cliente mediante biometria facial”. Não há, contudo, forma alguma de se atestar que tais autorizações se deram dessa maneira.

No mais, foram juntados extratos dos empréstimos (fls. 516/535) e comprovantes de transferências (fls. 536/548), mas nenhuma dessas provas versa sobre matéria controvertida. Em outras palavras, a questão não era comprovar a existência de um empréstimo e de transações na conta do autor – essas já estavam bem comprovadas pelos documentos juntados com a inicial. Cabia ao banco réu trazer prova de que foi o autor quem realizou o empréstimo e as referidas transações, o que simplesmente não foi feito.

O único arquivo em que consta a assinatura do autor é um “Comprovante de Entrega IBE Conta Corrente” (fls. 549), datado de 17/10/2023 – muito antes da contratação dos empréstimos e das movimentações na conta dele. Também entendo que a foto do autor (fls. 550) não faz prova de coisa alguma, já que não está digitalmente conectada a nenhum dos documentos.

Sem negar a validade das assinaturas digitais de forma geral, é preciso que estas apresentem requisitos mínimos de validade, que simplesmente não se fizeram presentes. Ora, a mera indicação escrita afirmando que o documento foi “*autorizado mediante senha*” ou “*autorizado mediante biometria facial*” é claramente insuficiente para atestar a validade de uma declaração de vontade.

Além disso, a intensa movimentação verificada na conta do autor entre 04/02/2025 e 05/02/2025 destoa muito de seu padrão usual, reforçando a ocorrência de fraude.

É dizer, apesar de admissível a contratação do empréstimo via "Bankline", mediante assinatura eletrônica e autenticação, no caso, não há prova eficaz de que houve anuência pela parte requerente e o conjunto probatório reforça a veracidade da tese autoral.

Portanto, a ré não demonstra que se cercou dos cuidados mínimos para a confirmação da identidade do signatário dos contratos de empréstimo. Ao contrário, parece adotar sistema de contratação e movimentação bancária que não observa requisitos razoáveis de segurança, devendo responder objetivamente por esta falha. Incide a teoria do risco da atividade, segundo a qual recai sobre aquele que oferta a atividade os riscos inerentes ao negócio profissional ("*ubi emolumentum ibi onus*").

Assim, não há indicativo seguro de que o contrato foi assinado pelo autor – ou por qualquer pessoa que seja. Portanto, a parte ré não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, inc. II, do CPC), prevalecendo a versão dos fatos apresentada pelo autor. Nesse sentido:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito c.c. indenização por danos morais - Negativa de contratação de empréstimo consignado com o Banco réu, com indevidos descontos em benefício previdenciário – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos causados ao consumidor autor por falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC) – Fortuito interno - Súmula 479 do STJ – Banco réu não comprovou a lícita contratação do empréstimo consignado, ônus da prova que era sua (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC) – Prova pericial digital conclusiva no sentido de não ter a autora celebrado a transação contestada - Nulidade do contrato evidenciada – Inexigibilidade dos descontos relativos ao empréstimo nulo – Recurso negado. Repetição do indébito – Descontos de empréstimo consignado nulo realizados a partir de março/2023- Restituição de forma dobrada dos valores indevidamente descontados no benefício previdenciário do autor, por posteriores à publicação do acórdão proferido pela Corte Especial do STJ no julgamento do EAREsp 600663/RS, em 21/10/2020, DJe 30/03/2021 – Recurso negado. Danos morais – Ocorrência - Descontos indevidos de prestações em benefício previdenciário da autora com base em contrato fraudado – Inexistência de prova concreta de crédito do capital da operação impugnada em conta bancária da autora – Danos morais evidenciados com o fato ilícito (damnum in re ipsa) – Recurso negado. Danos morais – Quantum indenizatório - Verba indenizatória a comportar redução em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) – Recurso provido. Honorários de sucumbência – Honorários advocatícios de sucumbência fixados em 15% do valor da

causa em consonância com o art. 85, §2º, do CPC, não comportando redução – Recurso negado. Recurso parcialmente provido.” (TJSP, Apelação Cível n. 1014571-66.2023.8.26.0223, 13ª Câmara de Direito Privado, Rel. Francisco Giaquinto, j. 05/06/2025).

Ressalto que, a despeito de os valores terem sido debitados na conta do autor, parece evidente que os fraudadores lograram êxito em retirá-los na sequência, não havendo indícios de prévia relação transacional entre o autor e os destinatários dos valores, tampouco evidência de que ele tenha realizado os saques. Assim, inexistente enriquecimento sem causa da parte autora (art. 884, CC).

Ademais a sentença expressamente previu: *"Autorizo a compensação com eventual valor remanescente em benefício do autor"* (fls. 571), posteriormente complementada: *"Acolho os embargos para constar que o valor a ser objeto da compensação terá correção monetária a partir da disponibilização ao autor e com juros legais desde o trânsito, observados os preceitos do período de vigência da Lei 14.905/24"* (fls. 586).

Assim, ao contrário do que alegou em recurso (fls. 598), a compensação não foi indeferida após embargos declaratórios.

Inexistindo declaração válida de vontade por parte do autor, os contratos de empréstimo são inexistentes. Portanto, os débitos cobrados a título desses instrumentos são inexigíveis.

Nesse ponto, observo que o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ), e ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, § 3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que *"(...) 29. Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão"* (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

Assim, ao contrário do argumentado, não é exigível a prova da má-fé, bastando a comprovação de conduta contrária a boa-fé objetiva. E a cobrança de valores sem respaldo do autor viola o dever de lealdade e de cuidado, corolários da boa-fé objetiva, sendo o caso de reconhecer o dever da restituição dobrada do indébito. Nesse sentido, menciono precedente desta Turma Julgadora:

"APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONSUMIDOR ANALFABETO E IDOSO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA

REGULARIDADE CONTRATUAL. FRAUDE CONFIGURADA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANOS MORAIS. RECURSO IMPROVIDO. 1. Tratando-se de consumidor analfabeto e idoso, pessoa hipervulnerável, exige-se da instituição financeira prova robusta da regularidade da contratação de empréstimo consignado, demonstrando não apenas a assinatura no instrumento, mas o efetivo conhecimento e consentimento informado do mutuário quanto ao negócio jurídico celebrado, especialmente quando realizados múltiplos contratos no mesmo dia com destinação de valores para quitação de ajustes anteriores não adequadamente especificados. 2. Configurada a fraude na contratação de empréstimos consignados, impõe-se a repetição do indébito, de forma simples quanto aos valores descontados até 30/03/2021 e em dobro quanto aos descontos posteriores a essa data, conforme orientação jurisprudencial consolidada, sendo a conduta contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira manifesta ante a celebração de ajustes com pessoa analfabeta sem as cautelas necessárias. 3. Caracteriza dano moral indenizável a realização de descontos indevidos e vultosos em benefício previdenciário de consumidor idoso e hipervulnerável, mediante contratos celebrados sem o devido esclarecimento, causando desgaste emocional e redução da capacidade econômica de pessoa em situação de fragilidade, justificando a fixação de indenização em patamar adequado às circunstâncias do caso concreto." (TJSP, Apelação Cível 1000942-16.2022.8.26.0108, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), Rel. Joao Jose Custodio da Silveira, j. 04/12/2025).

Pontua-se, ainda, que os contratos datam de 2025, de modo que não há motivo para aplicação da modulação dos efeitos realizada pelo C. STJ.

Por fim, quanto aos danos morais, entendo que a situação trazida evidencia, sim, ofensa ao direito da personalidade (dignidade). Isso porque houve prejuízo extrapatrimonial, na medida em que os descontos realizados reduziram significativamente as parcas aposentadorias recebidas pelo autor (fls. 30 e 40), privando-o de valores que utiliza para a sua sobrevivência.

Quanto ao cálculo do montante a ser indenizado, memoro: “*A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico*” (TJSP – Apelação n. 1000756-82.2019.8.26.0177; Rel: Des. Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j: 29/06/2020).

Postos esses critérios, e levando em conta as circunstâncias da hipótese, entendo razoável e proporcional a quantia arbitrada em sentença, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Trata-se de valor que atende às peculiaridades do caso concreto, proporcionando à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte um conforto/compensação em contraposição à situação vivida, bem como uma punição ao réu pela conduta, de forma a prevenir com que volte a ocorrer.

Por fim, não verifico excesso no patamar de honorários advocatícios fixados. Considerando o possível valor de futura condenação, verifica-se que o percentual de 20% apresenta-se como razoável e proporcional, afastando potencial valor irrisório (art. 85, §8-A, CPC).

Deixo de majorar os honorários nesta sede, pois já fixados no patamar máximo (art. 85, §§ 2º e 11, CPC).

Irreparável, portanto, a r. sentença, que deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no 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, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
RELATORA