



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000225912**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010701-29.2022.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que são apelantes JOÃO CARLOS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e MARINALVA PEREIRA 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 IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1010701-29.2022.8.26.0132  
Apelante: João Carlos de Oliveira e outro  
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A  
Foro e vara de origem: Foro de Catanduva/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE CONTRA IDOSO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. TELAS SISTÊMICAS UNILATERAIS. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXISTÊNCIA DO DÉBITO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta em ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, decorrente de empréstimo consignado supostamente contratado de forma fraudulenta após golpe sofrido por consumidora idosa, julgada improcedente em primeiro grau.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira comprovou a regularidade da contratação do empréstimo consignado impugnado; (ii) estabelecer se são devidas a repetição do indébito em dobro e a indenização por danos morais diante da falha na prestação do serviço.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à controvérsia, diante da inequívoca relação de consumo entre as partes.

4. Incumbe à instituição financeira o ônus de comprovar a regularidade da contratação do empréstimo, sobretudo diante da negativa expressa da consumidora e da incidência do Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ.

5. Telas sistêmicas produzidas unilateralmente não constituem prova idônea da contratação, por ausência de assinatura, gravação, biometria ou qualquer outro elemento apto a demonstrar a manifestação de vontade do consumidor.

6. A contratação fraudulenta revela falha no dever de segurança do serviço bancário, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

7. Declarada a inexistência do contrato, impõe-se o retorno das partes ao status quo ante, com a cessação dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário de natureza alimentar.

8. A restituição dos valores descontados deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme a modulação de efeitos fixada no EREsp nº 1.413.542/RS, por se tratar de cobranças posteriores a 31/03/2021.

9. A indevida contratação de empréstimo consignado e os descontos sobre benefício previdenciário geram dano moral presumido, diante da angústia, insegurança e perda do tempo produtivo experimentadas pela consumidora.

10. A indenização por danos morais deve ser fixada com observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

11. Recurso provido para reformar a sentença e declarar a nulidade do contrato de empréstimo descrito na inicial, condenando o réu a restituir em dobro os valores do empréstimo descontados do autor, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$6.000,00.

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC/2015, art. 373, II; CC, arts. 389, 404 e 406; Lei nº 14.905/2024.*

*Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, Súmula 479; STJ, EREsp nº 1.413.542/RS; TJSP, Apelações Cíveis nº 1009308-10.2023.8.26.0011, nº 1033102-09.2022.8.26.0007, nº 1001244-70.2023.8.26.0444, nº 1002722-98.2024.8.26.0664.*

Trata-se de "ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de débito c.c. devolução de valores e indenização por danos morais" proposta por João Carlos de Oliveira e Marinalva Pereira de Oliveira, em face de Banco Mercantil do Brasil S.A e Caixa Econômica Federal (obs.: houve homologação de acordo, na Justiça Federal, em relação a esta última, prosseguindo-se a demanda somente em face do Banco Mercantil do Brasil – fls. 148/151). Alegam os autores que, no dia 03 de maio de 2022, a coautora Marinalva foi à agência bancária receber o benefício previdenciário do seu esposo (coautor João), no valor de R\$ 2.420,00, mas, ao sair do estabelecimento bancário, foi abordada por duas mulheres, uma das quais alegou estar se sentindo mal. Aduz que, ludibriada por essas mulheres, a coautora Marinalva aceitou acompanhá-las até um suposto estabelecimento de propriedade de uma delas, para receber um "presente" em razão da atenção prestada àquela que dizia estar passando mal. Afirmam que, no referido local, possivelmente sob efeito de alguma substância que "atordoou" a coautora Marinalva, as mulheres tomaram posse de sua bolsa, que continha o benefício que havia sacado (R\$ 2.420,00), além de todos os cartões de instituições financeiras que possui conta, acompanhados das respectivas senhas, pois, em razão da idade avançada, possui dificuldade de memorizá-las. Foram realizadas quatro operações de saque com cartão de crédito, nos valores de R\$ 1.000,00; R\$ 2.500,00; R\$ 900,00 e R\$ 450,00, em um mesmo estabelecimento, e um empréstimo no valor de R\$ 2.210,00. Requerem aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Postulam a declaração de inexistência da relação jurídica e do débito, condenando o requerido a restituir, em dobro, os valores pagos pelo empréstimo não contratado, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.484,00.

Foi proferida sentença a fls. 187/198 julgando improcedentes os pedidos.

Os autores interpuseram Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os seus pedidos iniciais sejam acolhidos integralmente (fls. 201/209).

### **É o relatório.**

Ressalta-se, de início, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao presente litígio, ante a clara relação de consumo entre as partes.

Segundo consta dos autos, a autora foi surpreendida por duas golpistas que, após ludibriá-la, tomaram sua bolsa que continha o benefício previdenciário que havia acabado de sacar e todos os seus cartões bancários com as respectivas senhas. Alega que as golpistas contrataram empréstimo consignado junto ao banco Mercantil, sem a sua anuência (fls. 02/03).

Para comprovar a regularidade da contratação do empréstimo, o requerido apresentou apenas telas sistêmicas produzidas unilateralmente por ele. Não há assinatura, foto, gravação, nada que comprove que foi o autor que contratou o empréstimo consignado objeto dos autos (fls. 85/92).

A controvérsia se resume em definir se tais documentos são suficientes para comprovar que foi a requerente que contratou o empréstimo, já que ela nega tê-lo contratado.

De acordo com o Tema Repetitivo nº 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 (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)."

Ao se analisar a autenticidade de contratos de empréstimo, o julgador deve ter redobrada cautela, eis que é de conhecimento geral que estão ocorrendo incontáveis fraudes na contratação de empréstimos em nome de idosos e aposentados.

Os documentos apresentados pelo requerido constituem-se de uma sucessão de telas sistêmicas que não têm absolutamente nenhum valor probatório, por terem sido produzidos unilateralmente. Neste sentido:

"Apelação Cível. AÇÃO DE cobrança. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Ausência de prova da contratação. Ônus da prova constitutiva do direito cabe ao autor. Ausência de contrato. Telas sistêmicas não comprovam utilização dos serviços bancários. Sentença mantida. Recurso improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1009308-10.2023.8.26.0011; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024)

"APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito pela qual a autora alega a realização de descontos indevidos em seu benefício previdenciário pelo réu – Sentença de procedência – Recurso do réu. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Contratação através do sistema "Clique Único" – Ausência de prova suficiente acerca de sua regularidade, não bastando a tela sistêmica, unilateralmente produzida - Elementos do contrato que põem em dúvida a higidez da contratação - Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC) - Responsabilidade objetiva do banco - Falha na prestação do serviço - Anulação dos contratos de empréstimos e a cessação dos descontos indevidos sobre o benefício previdenciário da autora. REPETIÇÃO DE INDÉBITO – Devolução de valores na forma dobrada, pois demonstrada a violação da boa-fé objetiva – Manutenção da devolução na forma simples, contudo, a fim de não caracterizar "reformatio in pejus". DANO MORAL – Ocorrência - Descontos indevidos no benefício previdenciário da consumidora, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência do beneficiário - Reparação fixada em R\$ 8.000,00 – Minoração ao importe de R\$ 5.000,00, atendendo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade SENTENÇA REFORMADA, a fim de minoração da verba indenizatória – Recurso do réu parcialmente provido."



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1033102-09.2022.8.26.0007; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2024; Data de Registro: 13/09/2024)

"APELAÇÃO. Contrato bancário. Empréstimo consignado. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Negativa de contratação. Contratação através do sistema "Clique Único". Ausência de prova suficiente acerca de sua regularidade, não bastando a tela sistêmica, unilateralmente produzida. Elementos do contrato que põem em dúvida a higidez da contratação. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do banco. Falha na prestação do serviço. Declaração de inexistência da contratação. Cessação dos descontos indevidos sobre o benefício previdenciário da apelante. DANOS MATERIAIS. Devolução em dobro, com modulação dos efeitos, dos descontos. DANO MORAL. Ocorrência. Subtração de valores do parco benefício previdenciário da requerente, o qual tem cunho nitidamente alimentar. Lesão aos direitos da personalidade. Indenização. Montante suficiente para cumprir a dupla função (compensatória e pedagógica-punitiva). Sucumbência revista. Recurso parcialmente provido."

(TJSP; Apelação Cível 1001244-70.2023.8.26.0444; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Pilar do Sul - Vara Única; Data do Julgamento: 10/09/2024; Data de Registro: 10/09/2024)

Apesar de a autora ter confessado que mantinha suas senhas junto a seus cartões bancários, foi categórica ao informar que não realizou qualquer contratação de empréstimo, de modo que persistia a necessidade de comprovação da regularidade da contratação por parte do requerido, nos termos do art. 373, II, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu.

Houve clara falha interna no sistema de segurança da parte ré, que autorizou a celebração de contrato de empréstimo irregular sem devidamente verificar a real identidade do contratante.

A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do CDC: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos" e, nesse sentido, a súmula 479/STJ estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Nesse sentido:

"APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Contato via SMS de suposto funcionário do réu informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo, em oposição ao perfil conservador de correntista da autora, que se trata de idosa e aposentada. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que

igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado. Dano moral configurado. Indenização devida. Fixação bem menor do que a postulada que representa enriquecimento sem causa. Inversão da sucumbência. Sentença reformada. Recurso provido em parte."

(TJSP; Apelação Cível 1002722-98.2024.8.26.0664; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024)

Assim, não demonstrada a regularidade da contratação do empréstimo, correta a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo objeto dos autos, com o retorno das partes ao "status quo ante".

Quanto à restituição de valores, ante a declaração de inexigibilidade, a restituição do indébito deve ocorrer de forma dobrada, independentemente da existência de prova de má-fé, porque todos os descontos foram realizados após o dia 31/03/2021, de acordo com o art. 42, parágrafo único, do CDC e conforme modulação prevista e decidida pela Corte Especial do C. STJ:

"A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO.

(...)

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."

(STJ - EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021).

A autora também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo em nome da autora lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 6.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos os transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença e:

- 1) Declarar a nulidade do contrato de empréstimo descrito na inicial;
- 2) Condenar o réu a restituir, em dobro, os valores do empréstimo descontados do autor, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto;
- 3) Condenar o réu a pagar ao autor uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência, com fundamento no art. 86, parágrafo único, do CPC, de modo que arcará o requerido integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**