



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000169457

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012046-61.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA APARECIDA DA SILVA (INTERDITO(A)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1012046-61.2024.8.26.0099
COMARCA: BRAGANÇA PAULISTA
JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: FREDERICO LOPES AZEVEDO
APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
APELADA: MARIA APARECIDA DA SILVA

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Falta de prova da válida celebração dos empréstimos consignado e pessoal impugnados pela autora, que é interditada. Documentos apresentados pelo réu, que, por si só, não consubstanciam prova eficaz da válida vinculação da parte ativa às avenças, considerada, ainda, a falta da autorização judicial prévia, prevista no art. 3º, inciso IV, da Instrução Normativa INSS n. 28/2008. Inexigibilidade das obrigações oriundas dos contratos impugnados, proclamada. Defeito na segurança do serviço bancário. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização, fixada com parcimônia na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Descabimento, porém, do pleito de que seja o réu condenado à repetição do indébito em dobro, à falta de prova de que tenha a autora impugnado previamente, pela via administrativa, os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Sentença em parte reformada. Pedido inicial julgado procedente, mas em menor extensão. Recurso interposto pelo banco provido em parte.

Voto n. 57047.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 194/203, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou procedente o pedido inicial.

Recorre o banco alegando, em síntese, que houve regular contratação de empréstimos consignado e pessoal pela autora, por meio eletrônico, o que demonstra o seu pleno conhecimento acerca dos produtos obtidos. Acentua que, inexistindo defeito na prestação do serviço, descabida é sua condenação ao pagamento de indenização, postulando, alternativamente, que ao menos seja reduzido o valor arbitrado na sentença, porque excessivo. Aduz ser indevida sua condenação à repetição em dobro das parcelas descontadas em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, porquanto os valores eram devidos, haja vista que nunca agiu de má fé. Postula que seja reformada a sentença e julgado improcedente o pedido inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Parecer da Procuradoria Geral de Justiça a fls. 262/266.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória em que fundamenta a autora [que é interdita, ação de interdição n. 1008783-31.2018.8.26.0099 (fls. 23 e 42/43)] o seu pleito em alegação de que são indevidos os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário, assim como descontos em sua conta corrente de parcelas oriundas de contratos de empréstimo por ela não celebrados; postulou a declaração da inexistência de relação jurídica entre as partes (contrato n. 000901058307, no valor de R\$ 19.372,66 – 69 parcelas de R\$ 490,85; n. 000901064944, no valor de R\$ 1.989,10 – 10 parcelas de R\$ 283,45, e n. 000901071593 no valor de R\$ 609,50– 09 parcelas de R\$ 96,71), a condenação do réu à devolução em dobro dos valores cobrados e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Apresentou o banco contestação (fls. 74/86), sustentando a validade das avenças, que foram regularmente firmadas, por meio eletrônico, pela autora. Salientou que o contrato n. 901058307 consubstancia operação de renovação de empréstimo consignado e que, do valor da contratação, o montante de R\$ 16.966,75 foi utilizado para quitação dos contratos anteriormente celebrados (n. 901047307, 900997445), e o valor restante (R\$ 2.405,91) foi disponibilizado em conta corrente da autora, ao passo que o contrato n. 901064944, é resultado de operação de renovação de empréstimo pessoal, sendo que o valor contratado foi utilizado para a quitação do contrato de n. 901047898 e o saldo restante, correspondente à importância de R\$ 1.074,69, também foi disponibilizado à autora, e o contrato n. 901071593, no valor de R\$ 609,50, cuida de operação de empréstimo pessoal não consignado. Postula seja julgado improcedente o pedido inicial.

O pedido inicial foi julgado parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 194/203 para (a) declarar a inexistência dos contratos bancários nº 000901058307, nº 000901064944, nº 000901071593, nº 000901047307, nº 000900997445 e nº 000901047898, ante a ausência de manifestação de vontade da parte Autora, e, consequentemente, determinar que o requerido promova todas as baixas relacionadas ao cancelamento destes contratos; (b) condenar o requerido a restituir, em dobro, à parte Autora, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário e/ou conta bancária em razão dos contratos supracitados, devidamente corrigidos a partir de cada desembolso e acrescidos de juros de mora legais (art. 406, § 1º, do Código Civil) a contar da citação, autorizada a compensação com os valores que foram efetivamente disponibilizados à Autora em relação aos contratos n. 000901058307, n. 000901064944 e n. 000901071593, o que será apurado, se o caso, em liquidação de sentença; (c) condenar o requerido a condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação (art. 405 do Código Civil). Por fim, condenou o requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Oportuna a transcrição, para melhor inteligência da questão controvertida nestes autos, de trecho da r. sentença: “Malgradas as alegações do Requerido, tratando-se de típica relação de consumo, o processo comporta julgamento com base na inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência da parte autora e da verossimilhança das alegações por ela trazidas (art. 6º, VIII, do CDC). Diante da controvérsia instaurada, cabia ao Réu provar suas alegações, no sentido que inexistiu qualquer defeito no serviço por ele prestado. Aliás, importa salientar que o art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, ao tratar da responsabilidade dos fornecedores pelo fato do serviço, estabeleceu que *“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”*, ressaltando em seu § 3º, que *“o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*. As provas dos autos, contudo, não são suficientes para ensejar o reconhecimento de qualquer causa de exclusão de responsabilidade da instituição financeira. Pelo contrário, corroboram a probabilidade de que as operações questionadas pela parte Autora tenham sido realizada de forma fraudulenta, para o que concorreram as fragilidades do serviço prestado. Ainda que se reconheça a validade da contratação realizada de forma eletrônica, certo é que a instituição financeira deve se cercar de determinados cuidados a fim de atestar a legitimidade da contratação, em havendo contestação por parte do consumidor. No presente caso, desde a inicial, afirmou a parte autora não ter aderido à contratação. O requerido, por outro lado, embora tenha defendido a regularidade da contratação do serviço, não se desincumbiu de comprovar o atendimento ao disposto na Resolução BACEN n.º 96/2021, especialmente em relação ao dever de adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado. Os documentos apresentados pelo réu consistem basicamente em tela de sistema (pág. 162) e extratos relativos às operações de crédito impugnadas (pág. 163/172). Todavia, tais documentos não comprovam de maneira conclusiva que foi a autora, por meio de sua representante legal, quem efetivamente realizou as contratações e as circunstâncias em que ocorreram as transações. Não há registro biométrico, filmagem do terminal de autoatendimento ou qualquer outra prova que vincule inequivocamente a parte autora às contratações, e o simples fato de ter havido a disponibilização de valores na conta da parte Autora não é suficiente para comprovar a regularidade das operações. Veja-se que, no presente caso, a própria condição da curatelada não foi avaliada pelo banco. Muito embora nos extratos apresentados pelo requerido conste o nome da curadora como contratante, certo é que a celebração de empréstimos em nome da curatelada exige autorização judicial prévia (art. 1.748 e art. 1.774, ambos do CC, e artigo 3º, IV e IV, da Instrução Normativa nº 28, do INSS), o que não foi demonstrado nos autos. Tal contexto releva verdadeira displicência do Requerido na formalização dos contratos, autorizando operações de crédito sem as cautelas mínimas exigidas com o fim de verificar a legitimidade do contratante e a regularidade da representação legal. Com efeito, os elementos probatórios amealhados nos autos levam a conclusão de que a Autora foi, efetivamente, vítima de um golpe, praticado por criminosos que se valeram de falhas nos sistemas e equipamentos disponibilizados pelo Requerido para seus clientes. E em razão disso, quem deve suportar os prejuízos decorrentes da atividade criminosa não é a Autora,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que, até prova em contrário, não concorreu para o advento do resultado do dano. Isto porque, como é de sabença trivial, o Requerido, na qualidade de prestador de serviços, compete tomar as providências cabíveis para desonerar o cliente acometido por fraude. Competia à instituição financeira tomar providências no sentido de impedir a prática de golpes como o praticado contra a Autora, garantido a segurança dos usuários de seus serviços e, ainda, possibilitando a identificação dos falsários na utilização dos dados bancários. Não é demais anotar que, se houve fraude por parte de terceiros (que supostamente realizaram operações em nome da Autora), também houve defeito no serviço prestado pela instituição financeira, que falhou ao garantir a segurança das transações comerciais que foram realizadas em nome da Autora, v. g., através da adoção de dispositivos e medidas tendentes a conferir a real identidade do contratante e do portador da conta bancária. E, à luz do ordenamento jurídico vigente, isso é o quanto basta para caracterizar a responsabilidade do requerido.” (fls. 198/199)

Isto assentado, cumpre observar que a autora, interdita, suscitou a nulidade dos ajustes, aduzindo que não contratou os empréstimos impugnados na causa, postulando a declaração da inexistência de relação jurídica entre as partes (contratos n. 000901058307; n. 000901064944 e 000901071593), a condenação do réu à devolução em dobro dos valores cobrados e ao pagamento de indenização por danos morais, consoante se vê dos claros termos da petição inicial.

Vale destacar que se cuida aqui de relação jurídica de consumo, de sorte que, verificada a hipossuficiência da parte ativa, bem assim a verossimilhança de suas alegações, o caso é de inversão do ônus da prova, razão pela qual incumbia à instituição financeira comprovar a celebração pela autora dos empréstimos impugnados na causa, do que não cuidou, sendo certo que de aludidos empréstimos resultaram descontos indevidos na folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, assim como descontos em sua conta corrente, razão pela qual positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não materializadas na espécie.

Ora, bastava ao banco comprovar documentalmente, na oportunidade processual própria, a origem e a legitimidade da constituição das obrigações em exame, mesmo porque a prova negativa do fato não poderia ser imposta à autora, sendo então de rigor, ante a omissão da instituição financeira no cumprimento de ônus processual a seu cargo, o acolhimento da versão dos fatos apresentada pela parte ativa.

É que os documentos apresentados pelo banco (fls. 163/164, 165/166 e 167/169), que indicam que os supostos contratos foram celebrado em terminal de autoatendimento mediante utilização de cartão e senha pessoal (o banco não trouxe para os autos prova alguma do comparecimento da autora, representada por sua curadora, à agência, nem filmagem do momento das supostas contratações), por si só, além de consubstanciar prova unilateral, que foi expressamente contestada pela parte ativa, não é suficiente para comprovar a legitimidade das contratações, haja vista que, a par disso, inexistente evidência concreta nos autos de que tenha sido a autora adequadamente cientificada e tido perfeita compreensão das operações de crédito [que nega ter realizado], na forma que preconiza o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (frise-se que sequer foi exibido nos autos o instrumento contratual com assinatura digital ou biometria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que demonstre a expressa anuência da autora, representada por sua curadora, aos contratos de empréstimos supostamente celebrados).

Ademais, não há se admitir que os empréstimos impugnados na causa consubstanciem ato jurídico praticado com livre manifestação de vontade por agente capaz, tendo em vista que, muito embora alegue a instituição financeira que a curadora tenha participado do ato, contratação dessa natureza exige prévia autorização judicial, nos termos do art. 3º, inciso IV, da Instrução Normativa INSS n. 28/2008, que preconiza que o representante legal (tutor ou curador) poderá autorizar o desconto no respectivo benefício elegível de seu tutelado ou curatelado, na forma do caput, mediante autorização judicial, em consonância, aliás, com o disposto nos artigos 1691, 1741 e 1774, todos do Código Civil.

Neste sentido, há precedente da Corte:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Contratos de empréstimo consignado. Hipótese em que os contratos foram celebrados por pessoa absolutamente incapaz, representada por sua curadora, mas sem autorização judicial. Inobservância do art. 1.748, do Código Civil – Reconhecimento da nulidade dos negócios. Precedentes do E. TJSP – Restituição das partes ao estado em que antes se encontravam (CC, art. 182). Dano moral configurado. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível n. 1026535-61.2023.8.26.0577; Relator Desembargador Renato Rangel Desinano; 11ª Câmara de Direito Privado; j. 25/07/2024).

De igual modo, ainda que tenha a autora efetivamente recebido os valores provenientes dos empréstimos impugnados (fls. 34/36), tal circunstância não é suficiente só por si para comprovar que tenha sido a parte ativa a responsável pela contratação dos mútuos em cotejo, valendo acrescer, neste passo, que, na hipótese destes autos, ao contrário do que é aduzido pela instituição financeira, à falta das gravações nos caixas eletrônicos, não emerge dos autos prova eficaz da válida vinculação da parte ativa às avenças impugnadas e àquelas operações, porque refuta a autora expressamente a celebração dos questionados contratos, a par do que constitui fato notório que tem sido rotineiras as fraudes na celebração de contratos bancários, com o creditamento aleatório de valores em contas correntes cujos titulares não solicitaram o mútuo.

De fato, não emerge dos autos prova eficaz da válida vinculação da parte ativa aos contratos de empréstimo de que ora se cuida, refutando a autora as contratações indicadas na petição inicial, tudo estando a indicar a verificação de fraude na sua celebração, razão pela qual era mesmo de rigor a declaração da inexigibilidade das obrigações resultantes dos ajustes de que ora se cuida e a condenação do banco à restituição dos valores descontados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora.

E, estando patenteado no feito o lançamento a débito de valores abusivos em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, está escancarado o defeito do serviço prestado pela instituição financeira, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos à parte ativa, porquanto atingidos recursos necessários ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu sustento, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos à autora, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que foram descontados indevidamente valores mensais em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa [verba de cunho alimentar – fls. 38/41], mas com o banco não contratou ela os ajustes que originaram os descontos impugnados na causa.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. Restituição de valores e compensação por dano moral, fundada em contrato de empréstimo consignado. Manutenção da declaração de inexistência de débito, em razão da ausência de prova da contratação do empréstimo, ônus que incumbia à instituição financeira, diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo, nos termos do art. 373, II, do CPC. Os comprovantes de contratação e de transferência juntados nos autos não têm força probatória porque foram produzidos de forma unilateral. Além disso, o réu não apresentou nenhum documento assinado pela autora nem comprovou a efetiva liberação do crédito em conta corrente e a sua utilização. O desconto ilegítimo em folha de pagamento de benefício previdenciário é suficiente, por si só, para a configuração da lesão ao direito de personalidade, uma vez que a autora foi indevidamente privada de valor necessário para o seu sustento, tendo em vista a natureza alimentar (...).” (Apel. n. 1002248-63.2016.8.26.0097, Rel. Des. Alberto Gosson, j. 14-12-2017).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais e materiais. Empréstimo consignado realizado em nome do autor ao arrepio de sua vontade. Deduções do benefício previdenciário. Procedência parcial. Prestígio. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração da validade da contratação. Artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade dos contratos. Imperiosa devolução das quantias indevidamente retiradas. Danos morais. A retenção ilícita de valores da aposentadoria, notadamente, por ser verba de caráter alimentar, configura, sem titubeios, danos subjetivos. R\$ 6.000,00. Cifra apta a compensar monetariamente o abalo econômico sofrido e desestimular o causador do aborrecimento na faina de se evitar que novas situações desastrosas sobrevenham. Honorários recursais. Majoração para 20% sobre o valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC). Hipótese do artigo 252 do RITJSP. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1022821-22.2016.8.26.0001, Rel. Des. Sérgio Rui, j. 17-08-2017).

Configurados os danos morais, bem é de ver que, em atenção ao critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o constrangimento experimentado pelo lesado.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável a indenização arbitrada com moderação na sentença em R\$ 5.000,00, porque, em harmonia com o julgamento de casos análogos por essa 19ª Câmara de Direito Privado, tal cifra expressa justa indenização aos contratemplos impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

Mas o recurso do banco merece guarida no ponto em que alvitra seja afastada a imposição da repetição do indébito em dobro, porque, na hipótese em apreço, não tendo a parte ativa comprovado que impugnou previamente, pela via administrativa, as cobranças indevidas [descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário em virtude de fraude praticada por terceiro], não há se ter por configurada conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva do banco [que, aparentemente, também foi vítima de fraudadores], por isso que se justifica a aplicação à espécie do entendimento perfilhado pelo Superior Tribunal de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.143.542/RS, no sentido de que “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.” (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Em suma, acolho em parte o recurso interposto pelo banco para **(a)** afastar a imposição da repetição do indébito em dobro, operando-se a restituição dos valores indevidamente cobrados e pagos de forma simples; **(b)** anotar, no que tange aos consectários legais, que, ante a recente alteração legislativa sobre a matéria, a partir de 29 de agosto de 2024 e até o efetivo pagamento, a taxa de juros moratórios de 1% ao mês, incidente sobre o valor da condenação, deverá ser substituída pela taxa de juros legal a que alude o § 1º, artigo 406, do Código de Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024, operando-se a atualização monetária pelos índices da tabela prática do TJSP (que, a partir daquele termo, passa a utilizar a variação do IPCA como índice de correção monetária, conforme preconiza o parágrafo único, do artigo 389, do Código de Civil, consoante preconiza a Lei n. 14.905/2024); **(c)** manter, no mais, a r. sentença, inclusive no que toca aos encargos sucumbenciais, porque o decaimento da autora representa parte pouco significativa do pedido; e **(d)** assentar que não tem aplicação ao caso a regra a que alude o § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, em virtude de o recurso estar sendo parcialmente provido.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)