



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000144830**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012501-81.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante JOVELINA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1012501-81.2025.8.26.0037**

**Apelante: Jovelina dos Santos**

**Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Ação: Declaratória c/c indenização por danos materiais e morais**

**Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Araraquara**

**Juiz de 1ª instância: Dr. Paulo Luis Aparecido Treviso**

**Voto nº 22.715**

**DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova não autorizada. Falta de verossimilhança das alegações em relação aos fatos discutidos nos autos. Conquanto autora em sua inicial alegue desconhecer a contratação, é certo que ao lavrar o boletim de ocorrência afirmou que foi vítima de golpe em que suposta funcionária do "Banco Central do INSS" teria induzido a fornecer seus dados e, assim, realizou empréstimos em seu nome. Nestas condições, a mera alegação de desconhecimento do contrato não pode servir como fundamento para nulidade do pacto e inexigibilidade dos débitos, tampouco indenização por danos morais. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 278/280, cujo relatório se adota que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se anulação ou reforma do *decisum* porque: a) houve cerceamento de defesa; b) ausência de prova idônea da

contratação; c) apresentou contrato sem assinatura e com informações divergentes da realidade; d) deve ser declarado inexistente; e) cabimento à repetição do indébito; f) danos morais configurados; g) inversão do ônus da sucumbência (fls. 283/292).

Tempestiva e isenta de preparo (fls. 88), vieram aos autos contrarrazões (fls. 296/301).

É a síntese do necessário.

Narra, a autora, em sua inicial que ao consultar a situação de seus benefícios previdenciários, por aposentadoria e pensão, constatou que vinha sofrendo descontos no valor de R\$.868,00, averbado sobre o contrato nº 741076944, em 14.10.2024, todavia, afirma que não realizou empréstimo ou financiamento consignado em folha de pagamento, não recebeu depósito em conta e desconhece como foi obtido acesso às suas informações sensíveis que são protegidas por lei. Acrescenta que, também, não constituiu procuradores, não cedeu documentos e não assinou contratos.

Assim promoveu esta demanda em que objetiva declaração de inexistência do débito, ressarcimento das parcelas descontadas e indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados improcedentes. Daí o inconformismo.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do CDC).

Diz o art. 6º, VIII, do CDC que:

*“São Direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*VIII a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação** ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (...)*” (g.n.).

Nesta senda, a doutrina entende que:

*“Pode o juiz proceder à inversão do ônus da prova quando verossímil a alegação do consumidor e/ou em face de sua hipossuficiência. **Verossímil é aquilo que é crível ou aceitável em face de uma realidade fática. Não se trata de prova robusta e definitiva, mas da chamada prova de primeira aparência, prova de verossimilhança, decorrente das regras da experiência comum, que permite um juízo de probabilidade**” (Sérgio Cavalieri Filho. Programa de Direito do Consumidor. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2011. p.107).*

No caso em testilha, embora as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor sejam aplicáveis ao caso, estão

ausentes elementos que possibilitem a inversão do ônus da prova pela ausência de verossimilhança nas alegações da autora.

Senão vejamos.

Como se observa a demandante na exordial afirma, inicialmente, ter sido surpreendida com descontos em seu benefício previdenciário, que desconhece a contratação e que não recebeu a quantia do consignado realizado em seu nome, sem sua ciência ou autorização.

Sucedede que, logo em seguida, afirma que (fls. 08):

*"(...) É oportuno reiterar que o valor deste empréstimo contratado em nome da Autora sem sua anuência fora depositado na conta da mesma na data de 14/10/2024 no valor de R\$ 37.364,51 (trinta e sete mil trezentos e sessenta e quatro reais e cinquenta e um centavos) e, logo após, fora realizado diversas transações PIX, conforme se comprova com o extrato bancário anexo. Dessa forma, requer desde já que a instituição financeira requerida indique para onde foi destinado tais valores, os quais a autora paga indevidamente" (g.n.).*

Outrossim, carrou como elemento de prova boletim de ocorrência no qual afirma que:

*"(...) Na segunda quinzena de setembro de 2024, a vítima passou a receber ligações via whatsapp de uma pessoa que*

*se apresentava como Aline Medeiros e dizia ser do banco central do INSS, referida pessoa utilizava o telefone n. 11 91736-8871. Aline oferecia empréstimo no valor de R\$.6.000,00, vítima idosa faria uma cirurgia e precisava da quantia. Aline, por chamada de vídeo, induziu a vítima a fornecer todos os seus dados. Aline fez empréstimo em nome da vítima, causando um prejuízo de R\$.70.000,00 até agora.* (g.n.).

De seu turno, o Banco, em contestação, comprova depósito na conta da autora do valor de R\$.37.364,51 na data de 14.10.2024 (fls. 99 e 113/114) e assevera que o contrato é digital (fls. 100/105), apresentando *selfie* utilizado na contratação (fls. 105).

Em réplica, a demandante defende ausência de dados inequívocos da contratação e que o repasse do numerário não é elemento absoluto de boa-fé ou inexistência de fraude (fls. 262/272).

Após, instada especificar provas, limitou-se a pugnar pela apresentação de contrato assinado pela autora (fls. 276).

Pois bem. Conquanto autora em sua inicial alegue desconhecer a contratação, é certo que ao lavrar o boletim de ocorrência afirmou que foi vítima de golpe em que suposta funcionária do "Banco Central do INSS" teria induzido a fornecer seus dados e, assim, realizou empréstimos em seu nome.

Nesta senda, mostra-se plausível o contrato eletrônico apresentado pelo réu, acompanhado de comprovante de depósito do

valor do mútuo na conta de titularidade da autora, de forma que descabe arguição de que desconhece o contrato.

Tais circunstâncias impedem o reconhecimento do direito invocado, como asseverou o d. Magistrado (fls. 279):

*"(...) 3. A despeito do alegado pela autora tanto na inicial quanto nas demais incursões aos autos, reputo que os documentos trazidos aos autos inequivocamente comprovam a contratação celebradas entre as partes, de forma eletrônica, que, a um só tempo, destinaram-se à concessão de empréstimo pessoal, quanto o fato de que a autora foi beneficiada com o numerário.*

*A respeito, cumpre considerar que a afirmação do banco neste sentido não foi impugnada pela requerente, já que ela não nega que o valor de R\$ 37.364,51 obtido com a transação (fls. 113/114), foi disponibilizado em seu favor".*  
(g.n.).

Um detalhe: restou a indagação se a autora desconhece a contratação ou se foi vítima de fraude, neste último caso, circunstância que impõe análise de maiores elementos, os quais sequer foram ventilados pela demandante.

Com efeito, a mera alegação de desconhecimento do contrato não pode servir como fundamento para nulidade do pacto, considerando-se as circunstâncias fáticas expostas nos autos, que retiram a verossimilhança das alegações da autora.

De fato, as vicissitudes acima referidas afastam a pretensa declaração de inexistência da relação jurídica, da inexigibilidade dos débitos e da indenização por danos extrapatrimoniais.

Veja-se, a propósito:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CELEBRADO DIGITALMENTE. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. ÔNUS DA PROVA. DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA DE CONTRATAÇÃO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA INDEFERIDA. RELAÇÃO JURÍDICA RECONHECIDA. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por Rosilda Ubaldo Oliveira contra sentença que, em ação ajuizada em face de Banco BMG S.A., julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de contrato de empréstimo consignado, restituição de valores descontados e indenização por danos morais, sob fundamento de que restou comprovada a validade da contratação e ausência de falha na prestação do serviço bancário. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar se há prova suficiente de inexistência de contratação válida do empréstimo consignado celebrado digitalmente; (ii) apurar se há fundamento para a repetição de indébito e indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A instituição financeira comprova a regularidade da contratação por meio de selfie da autora, documentos pessoais e comprovante de crédito em conta bancária, elementos considerados suficientes à demonstração da autenticidade do negócio jurídico. A autora não apresenta prova mínima de falsidade

ou vício no contrato, ônus que lhe competia nos termos do art. 373, I, do CPC. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC exige a presença de verossimilhança das alegações, o que não se verifica no caso concreto. A simples alegação de desconhecimento do contrato, desacompanhada de indícios mínimos, não autoriza o reconhecimento de vício na contratação nem o afastamento dos efeitos jurídicos do contrato celebrado digitalmente. A ausência de falha na prestação do serviço e de violação a direito da personalidade afasta a configuração de dano moral. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: **A instituição financeira comprova a regularidade da contratação digital quando apresenta elementos como selfie do contratante, envio de documentos pessoais e crédito do valor contratado em conta bancária. A inversão do ônus da prova exige a demonstração de verossimilhança mínima das alegações de fraude ou inexistência da contratação. A simples alegação de desconhecimento da contratação, desacompanhada de indícios concretos, não autoriza o reconhecimento de inexistência de débito nem a indenização por danos morais.** Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, I e II; CDC, art. 6º, VIII. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.687.282/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 25.11.2024; TJSP, Apelação Cível 1001105-57.2024.8.26.0453; TJSP, Apelação Cível 1003196-83.2023.8.26.0218. (TJSP; Apelação Cível 1014013-21.2023.8.26.0506; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodvalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/05/2025; Data de Registro: 14/05/2025) (g.n.).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, confirma-se a sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor do apelado em 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, respeitada a gratuidade concedida.

*Ex positis*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora