



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000253319**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014202-51.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARIA APARECIDA PEREIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**DÉCIO RODRIGUES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº: 29.483**

**APELAÇÃO Nº: 1014202-51.2024.8.26.0348**

**COMARCA: MAUÁ**

**APELANTES: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**APELADA: MARIA APARECIDA PEREIRA**

**CONTRATO BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedido indenizatório. Sentença de procedência. Empréstimo consignado. Valores creditados que, na mesma data, foram destinados, via PIX, a contas de terceiros desconhecidos. Negativa de contratação e de realização das operações. Ônus da prova incumbe à parte que produziu o documento, no caso o réu. Art. 429, II, CPC. (Tema 1061 do STJ – Recursos repetitivos). Adesão voluntária ao pacto não comprovada. Negócio jurídico acertadamente anulado. Danos materiais. Valores das parcelas indevidamente descontadas que devem ser restituídos, observados os critérios previstos no Recurso Repetitivo a respeito – EAREsp 676.608**

**(paradigma). Compensação de valores. Descabimento. Hipótese em que a autora não se beneficiou do crédito. Danos morais. Redução de benefício previdenciário, além dos contratempos impostos à pessoa idosa na busca de solução, sem êxito, de problema ao qual não deu causa. Situação que foge da normalidade, atingindo valores que devem ser preservados, como o sossego e a paz de espírito. Dever de indenizar. Dano moral in re ipsa. Precedentes. Verba indenizatória fixada no valor certo de R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Valor razoável e adequado, que não comporta alteração. Sentença mantida. Honorários recursais. Art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido.**

Cuida-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório julgada procedente, para declarar inexistentes os contratos objeto da lide, condenar o réu a restituir em dobro os valores descontados em razão dos referidos contratos, bem como pagar à autora danos morais de R\$ 8.000,00, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Recorre a instituição financeira.

Suscita, preliminarmente, ilegitimidade passiva. Discorre sobre advocacia predatória. No mérito, defende a regularidade do pacto. Aponta responsabilidade de terceiro, salientando que a autora se beneficiou do crédito posto à sua disposição, devendo, em caso de manutenção da r. sentença, ser reduzido o valor da condenação ou admitida a compensação de valores. Pede o provimento do recurso, para julgar a ação improcedente.

A apelada defende a manutenção da r. sentença. Tempestivo e devidamente preparado, o recurso foi recebido nos termos do art. 1.012, §1º, V, do CPC.

### **É o relatório.**

A preliminar arguida fica desde já rejeitada.

O apelante, na qualidade de prestador de serviço bancário, ostenta legitimidade passiva para figurar na presente demanda, ainda que não tenha sido o praticante da fraude que causou prejuízo ao apelado, usuário do serviço, visto que o risco decorre de sua atividade e deve ser por ele suportado.

Foi-se o tempo em que se podia acreditar

apenas no cartão e na senha. Hoje há que se investigar o todo. E o todo não isenta o Banco de responsabilidade.

O entendimento sumulado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça é de 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”* – **Súmula 479**.

No mais, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor e, por conseguinte, a teoria da responsabilidade objetiva (**Súmula nº 297 do Colendo STJ**).

Hoje é sabido que há diversos golpes envolvendo instituições financeiras, sendo certo que em diversas hipóteses não mais são necessárias a posse de cartão, token ou senhas para perpetrar tais fraudes. Existem empresas especializadas em sistemas de segurança financeira. Não existe sistema inviolável, e isto é fato notório, de sorte que a alegação de fato de terceiro, visando a isentar-se de responsabilidade, com a devida *venia* a entendimentos contrários, afronta a jurisprudência dominante.

Assim, não prospera a tentativa de atribuir a responsabilidade a terceiro ou à autora.

Ingressou, a autora, com a presente ação



com o intuito de obter a rescisão de contratos e a inexigibilidade de valores que estariam sendo descontados de seu benefício previdenciário em razão de empréstimos consignados que disse não ter contratado. Requereu a restituição, em dobro, dos valores descontados e indenização por danos morais de R\$ 15.000,00.

Citada, a casa bancária defendeu a regularidade do pacto e a não ocorrência de danos materiais ou morais. Juntou cópia do contrato. Pugnou pela improcedência da ação.

A autora insistiu em dizer que não contratou o serviço. Em despacho saneador, determinou-se ao banco que comprovasse ter sido a autora quem efetivamente firmou o pacto, contudo, esse se manifestou requerendo o julgamento da lide. Foi colacionado aos autos resposta a ofício expedido para a concessionária de telefonia Vivo, onde se constatou que o telefone utilizado na formalização do contrato pertence a pessoa estranha a lide, desconhecida da autora e que reside no Estado do Rio Grande do Sul.

Sobreveio a r. sentença, julgando a ação procedente, nos termos do relatório supra.

Pois bem.

Como a autora nega ter aderido à contratação do empréstimo consignado, caberia ao réu demonstrar a validade do pacto. No entanto, nenhuma prova pertinente foi requerida pelo apelante, na medida em que, a par de instada a comprovar que a efetiva contratação ocorreu a pedido da apelada, requereu o julgamento antecipado da lide.

De fato, além de meras telas sistêmicas, o banco não trouxe aos autos documento algum para comprovar a contratação e a adesão voluntária da autora ao negócio, limitando-se a defender sua regularidade. Logo, não há como afirmar que a autora contratou o serviço ou que teria autorizado a realização de descontos das parcelas em seu benefício previdenciário.

Biometria facial não equivale a assinatura eletrônica, pois é de conhecimento geral que existem meios ilícitos de captação da imagem da pessoa, sobretudo dos considerados vulneráveis, seja em razão da idade ou da pouca escolaridade. Reforça a possibilidade de fraude o fato de a autora desconhecer o número do telefone utilizado na concretização do negócio, que está em nome de pessoa estranha, residente no Estado do Rio Grande do Sul.

Assim, não tendo, o banco-réu, se

desincumbido do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II do CPC, qual seja, comprovar a existência válida de vínculo entre as partes, outra não é a conclusão senão a de que a realização de descontos no benefício previdenciário da autora foi mesmo imotivada e indevida, pois não existe contrato que os justifique.

A jurisprudência é pacífica no sentido de haver defeito na prestação de serviços quando há concessão de crédito sem a devida checagem dos documentos e dados pessoais do contratante. A hipótese é de fortuito interno, conforme já mencionado (Súmula 479).

Frise-se que, nos termos do art. 429, II, do CPC, quando se tratar de impugnação da autenticidade de assinatura, o ônus da prova incumbe à parte que produziu o documento, no caso, o réu, entendimento pacificado no julgamento do **Tema 1061 do STJ – RECURSOS REPETITIVOS<sup>1</sup>**.

Assim, não havia mesmo como afirmar que a autora contratou o serviço ou que teria autorizado a realização de descontos das parcelas em seu benefício previdenciário. Logo, pelo contexto probatório, há de se

---

<sup>1</sup> “o ônus da prova da falsidade documental compete à parte que o arguiu, mas se a falsidade apontada disser respeito à assinatura lançada no documento, o ônus da prova caberá a quem o produziu”. (REsp nº 1846649/MA)

conferir verossimilhança às alegações da autora, quem, mesmo sem ter solicitado, recebeu crédito em sua conta e se viu vinculada a obrigação que não assumiu de forma voluntária.

Nestas circunstâncias, deve ser mantida a r. sentença que declarou rescindido os contratos objeto da lide, bem como determinou a restituição de valores.

Os valores das parcelas descontados do benefício previdenciário da autora devem ser restituídos, conforme acertadamente constou da r. sentença, pois em consonância a orientação do Colendo STJ no sentido de que ***“a obrigação de devolver os valores em dobro não depende do elemento volitivo do fornecedor que os cobrou indevidamente. Basta que seja contrária à boa-fé objetiva, fator que está no DNA de todas as relações contratuais e nas normas do CDC”***, cabendo anotar que a Corte Especial decidiu modular parcialmente a decisão, de modo que, para a 2ª Seção (Direito privado), ***“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, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão”- 30/03/2021 - (grifei). (EAREsp 676.608 (paradigma), EAREsp 664.888. EAREsp 600.663, EREsp***

**1.413.542, EAREsp 676.608. EAREsp 622.697, STJ, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe 30/03/2021), o que se aplica **hic et nunc**.**

Frise-se não ser caso de compensação de valores, na medida em que a apelada não se beneficiou do crédito que, imediatamente, foi transferido para terceiros desconhecidos.

No que tange aos danos morais, tem-se a dizer que é assente na jurisprudência o entendimento de que “a diminuição dos valores na conta do correntista é ato objetivamente capaz de gerar prejuízo moral, pelo sentimento de angústia que causa ao consumidor” (STJ, REsp 835.531/MG, Rel. Ministro Sidnei Beneti, 3ª T., j. 07.02.2008, DJ 27.02.2008, p. 191), bastando que a situação gere desconforto psicológico a quem receberia a importância, não sendo requisito que seja ela de grande monta ou que os descontos perdurem por longo tempo, tampouco que tenha sido disponibilizado crédito a favor do correntista, na medida em que dele não tinha conhecimento.

Cabe frisar que, no caso, os descontos indevidos recairiam sobre benefício previdenciário e, embora a autora não tenha dado causa à situação, fez-se necessário

dispêndio de tempo na busca de esclarecimentos e solução da pendenga.

Não se pode negar que, aquele que necessita buscar solução de problemas através de serviços de atendimento ao consumidor, seja por qual meio for, no mais das vezes é obrigado a enfrentar verdadeira *via crucis* a testar, de forma veemente, a paciência dos consumidores ao submetê-los a longos períodos de espera, transferências do assunto para diversos prepostos, sem que a situação seja prontamente resolvida. Inegável que o fato a forçou a despender tempo e energia na tentativa de solucionar a questão, sem resultado, transbordando a seara puramente patrimonial, para atingir valores como o sossego e a paz de espírito.

Nestas circunstâncias, há de se concluir que a situação descrita na inicial gerou perturbação, contratempo e desgaste emocional à autora, ultrapassando a esfera do mero aborrecimento.

Assim sendo, claro está que a conduta do réu acarretou dano moral, pois a situação fugiu à normalidade e causou desequilíbrio em seu bem-estar. É *damnum in re ipsa*, cuja prova conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que “(...) a propósito do dano moral, a

*responsabilidade do agente decorre da comprovação da falha na prestação do serviço, sendo desnecessária a prova do prejuízo em concreto (...)*” (g.n.).<sup>2</sup>

A quantia a ser fixada não pode ser extremamente modesta, mas também não pode pecar pelo excesso, na direção oposta, tornando-se fator de enriquecimento injustificado do indenizado. Sendo assim, tem-se como adequado o valor fixado na r. sentença (R\$ 8.000,00), não havendo falar em redução.

A importância está em consonância com o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade e, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da parte autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade e, por outro lado, impele a ré a ser mais cuidadosa no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado.

Não se faz tarde para dizer que “*a reparação pecuniária do dano moral tem duplo caráter: compensatório para a vítima e punitivo para o ofensor. Ao mesmo tempo que serve de lenitivo, de consolo, de uma espécie*

---

<sup>2</sup> SÉRGIO CAVALIERI apud CARLOS ROBERTO GONÇALVES, Responsabilidade Civil, 7ª edição, São Paulo: Saraiva, 2002, p. 549/550.



*de compensação para atenuação do sofrimento havido, atua como sanção ao lesante, como fator de desestímulo, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem.”<sup>3</sup>*

A r. sentença, pois, deve ser prestigiada. Em decorrência, nos termos do art. 85, §11, do CPC, a verba honorária fica majorada para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

Diante do exposto, pelo meu voto, é negado provimento ao recurso.

**DÉCIO RODRIGUES**  
Relator

---

<sup>3</sup> CARLOS ROBERTO GONÇALVES. RESPONSABILIDADE CIVIL. 7ª edição. Ed. Saraiva.2002. pág. 566.