



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000216103

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015303-63.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado TERCIO JOSE PILEGGI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1015303-63.2024.8.26.0562

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Tercio Jose Pileggi

Origem: 4ª Vara Cível da Comarca de Santos - SP

Juiz: Frederico dos Santos Messias

Voto nº 1.689

APELAÇÃO CÍVEL. Responsabilidade civil. Empréstimos consignados fraudulentos. Fraude praticada por terceiro. Ausência de comprovação da contratação. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus probatório. Contrato não apresentado. Documentação isolada insuficiente. Fragilidade probatória em contratos digitais. Ausência de elementos de segurança. Inversão do ônus da prova. Código de defesa do consumidor. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do STJ. Fraude configurada. Inexistência de relação jurídica declarada. Restituição em dobro mantida. Tema 929 do STJ. Danos morais devidos. Descontos indevidos em benefício previdenciário caracterizam dano moral in re ipsa. Valor minorado para R\$ 5.000,00. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes da 22ª Câmara de Direito Privado. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. Honorários mantidos. Tema 1.059 do STJ.

Vistos.

Cuida-se de sentença proferida pelo MM. Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Santos, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição em dobro e indenização por danos morais ajuizada por Tercio Jose Pileggi em face de Banco Mercantil do Brasil S/A. A r. sentença julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos débitos referentes aos contratos nº 805909701, 804307223, 0017016930002 e 005780797000, condenar o apelante ao ressarcimento em dobro dos valores descontados e ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), além de honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação.

O Banco Mercantil do Brasil apela alegando que os empréstimos consignados foram regularmente contratados em ambiente digital, com uso de senha pessoal, e que há documentos comprobatórios (planilhas e faturas). Defende inexistência de falha na prestação do serviço, nega dano moral e sustenta que a restituição em dobro não se aplica por ausência de má-fé. Pede a reforma total da sentença ou, ao menos, a redução dos danos morais e o afastamento da devolução em dobro.

Nas contrarrazões, Tercio Jose Pileggi afirma não ter contratado os empréstimos, destaca que o banco não apresentou contrato válido (físico ou digital) e que houve fraude decorrente de falha de segurança. Ressalta que as provas trazidas pelo banco são insuficientes (telas de sistema e planilhas) e invoca a Súmula 479 do STJ para afirmar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aponta os prejuízos morais decorrentes dos descontos indevidos em benefício previdenciário e requer o desprovimento do recurso, com majoração dos honorários para 20%.

É o relatório.

O recurso merece provimento em parte.

O apelante sustenta a regularidade das contratações, alegando que foram realizadas via ambiente digital com utilização de senha pessoal, e que eventual fraude praticada por terceiro constitui excludente de responsabilidade.

Oportuno consignar que a presente demanda cuida de relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as instituições financeiras amoldam-se ao conceito de fornecedoras, e o apelado ao de consumidor final do bem ou serviço, o que autoriza a incidência das regras consumeristas. Trata-se, aliás, de matéria pacífica no Superior Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça, que editou o Enunciado 297 para se integrar à sua Súmula, nos seguintes termos: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*". Também o Supremo Tribunal Federal, ao julgar a ADIN 2591/DF, referendou tal entendimento e pronunciou que "*as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor*".

Assim, em relação aos fatos técnicos, relativos aos serviços bancários, defiro a inversão do ônus probatório em favor do apelado, com fulcro no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, dada sua hipossuficiência técnica acerca do serviço oferecido, inviabilidade de produção de prova negativa e, ainda, pela possibilidade do apelante produzir prova dos fatos desconstitutivos do direito do apelado.

O apelado desconhece a pactuação de qualquer operação que tenha gerado os débitos objeto da presente ação.

O ponto nodal da controvérsia reside na ausência de comprovação, pelo apelante, da efetiva contratação dos empréstimos consignados.

O apelante não apresentou nos autos qualquer documento hábil a demonstrar que as operações foram de fato contratadas pelo próprio apelado, ônus que lhe incumbia. Não foi juntado aos autos contrato devidamente assinado, nem de forma presencial nem de forma digital, que comprovasse a manifestação de vontade do apelado.

As planilhas e faturas juntadas aos autos encontram-se isoladas de qualquer dado que as vincule com a anuência do apelado, não se desvinculando de seu ônus probatório.

Não foram juntados elementos de segurança digitais essenciais, tais

como: código *hash* que comprove a integridade do documento digital; registro de geolocalização no momento da suposta contratação; registro fotográfico (*selfie*) contemporâneo à contratação; registro de *log* de acesso ao sistema; comprovante de autenticação por dois fatores; dados de IP de origem da transação; ou qualquer outro mecanismo que ateste a efetiva participação do apelado na contratação.

A mera alegação de que a contratação ocorreu via ambiente digital com uso de senha pessoal não é suficiente para comprovar a legitimidade da operação, máxime quando desacompanhada dos elementos técnicos de segurança que conferem autenticidade e validade ao negócio jurídico celebrado por meio eletrônico.

Assim, por absoluta falta de prova em sentido contrário, depreende-se que o apelado não pactuou os negócios jurídicos objeto da ação com o apelante.

Há de ser reconhecida, portanto, a manutenção da sentença quanto à declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e nulidade das operações.

Observa-se, *in casu*, que os dados do apelado foram utilizados por terceiro com o escopo de firmar os contratos questionados, sendo certo que o apelante não foi diligente na averiguação da autenticidade da documentação apresentada, ônus que lhe cabia enquanto prestador de serviços. E, diante dos serviços mal prestados, deverá ressarcir o apelado quanto aos danos experimentados, nos termos do artigo 14 do CDC.

Com efeito, ainda que o apelado tenha sido vítima de golpe de terceiros, tratando-se de relação consumerista, o entendimento jurisprudencial é no sentido de que os bancos respondem pelas operações indevidas ocorridas com seus clientes. Tal situação é caracterizada como defeito no serviço e a instituição financeira responsabiliza-se de forma objetiva pelos riscos de sua atividade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesta senda, manifestou-se o Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*" (Enunciado 479 de sua Súmula).

A fraude praticada por terceiro, longe de configurar excludente de ilicitude, insere-se no âmbito do chamado fortuito interno, porquanto relacionada aos riscos inerentes à atividade bancária, os quais devem ser integralmente suportados pelo fornecedor.

Merece ser mantida a determinação de devolução em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

A repetição do indébito, no caso, decorre da cobrança indevida realizada no âmbito de relação de consumo, sendo irrelevante a discussão acerca da existência de erro justificável ou de elemento volitivo específico por parte do fornecedor.

O Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o Tema 929, firmou entendimento no sentido de que a restituição em dobro é devida sempre que demonstrada a cobrança indevida, independentemente da comprovação de má-fé, ressalvada apenas a hipótese de engano justificável, o que não se verifica na espécie.

A tese firmada no Tema 929 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que:

"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança

consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva." "[...] Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. 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" (STJ. Corte Especial. EA-REsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, j. em 21.10.2020, DJe de 31.3.2021).

No caso concreto, não há que se falar em engano justificável a afastar a incidência da norma consumerista. O apelante, instituição financeira de grande porte, dotada de recursos técnicos e humanos para evitar fraudes, não adotou as cautelas necessárias para verificar a autenticidade da contratação, permitindo que terceiro fraudador utilizasse indevidamente os dados do apelado.

A ausência de elementos mínimos de segurança nos contratos digitais, aliada à inexistência de qualquer documento assinado pelo apelado, demonstra a negligência do apelante na condução de suas atividades, o que torna inescusável o erro cometido.

Portanto, a devolução há de ser efetivada em dobro em relação aos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário do apelado.

No que tange aos danos morais, merece acolhimento o pedido subsidiário do apelante quanto à diminuição do valor fixado na sentença.

Não há dúvida de que se deduz dano moral dos descontos indevidos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em benefício previdenciário, sobremaneira pelo dissabor experimentado pelo apelado, pessoa idosa, ao se ver privada de parte significativa de seus proventos por dívidas que não contraiu, tudo por conta da vulnerabilidade do sistema mantido pelo apelante, que possibilita a realização de operações fraudulentas sem a efetiva autorização do interessado.

Os descontos indevidos em benefício previdenciário já se mostram capazes de causar prejuízo moral ao apelado, que teve comprometida sua subsistência e dignidade, restando com valores insuficientes para suas necessidades básicas.

Desnecessária a produção de prova quanto à efetiva ocorrência de prejuízos em face do apelado, tendo em conta sua característica *in re ipsa*, presumindo-se o dano pela simples ofensa. Tratam-se, como exposto, de danos eminentemente morais, danos à honra e dignidade consubstanciados nos transtornos, na angústia, nas humilhações e infortúnios a que foi submetido o apelado.

Nesse sentido, temos os seguintes julgados desta E. 22ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO. AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. CONTRATO APÓCRIFO. MERA "SELFIE". MECANISMO NÃO HÁBIL PARA A CONFERÊNCIA DA SUA AUTENTICIDADE. RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ART. 373, II, DO CPC. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO QUE SE IMPÕE. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO, EM DOBRO. CONDUTA

QUE CONTRARIA A BOA-FÉ OBJETIVA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL CARACTERIZADO. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$5.000,00. MONTANTE ADEQUADO. COMPENSAÇÃO DE VALORES. CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020442-76.2024.8.26.0309; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026).

RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DAS PARTES. ADVOCACIA PREDATÓRIA NÃO CARACTERIZADA. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. AUTORA QUE IMPUGNOU A ASSINATURA APOSTA NO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ÔNUS DO RÉU PROVAR A VERACIDADE DA ASSINATURA (TEMA 1.061/STJ). PROVA PERICIAL NÃO PRODUZIDA. CONTRATO NULO E OBRIGAÇÃO INEXIGÍVEL. RESTITUIÇÃO DE VALORES QUE SE IMPÕE. DEVOUÇÃO DE VALORES EM DOBRO, A PARTIR DE 30/03/2021. DANOS MORAIS CONFIGURADOS, DIANTE DOS DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. 'QUANTUM' INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$5.000,00 MANTIDO. JUROS DE MORA. INCIDÊNCIA DESDE O EVENTO DANOSO. SÚMULA 54 DO C. STJ. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível 1006159-39.2024.8.26.0506; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

Caracterizado o dano moral, há de ser fixado valor consentâneo com a gravidade da lesão, observadas posição social e econômico-financeira do ofendido e as condições econômicas e o grau de culpa do lesante, de modo que, com a indenização, se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor.

Considerando-se a gravidade do ato ilícito, que o apelante não comprovou que a pactuação dos contratos questionados tenha se dado pelo apelado, que houve efetivos descontos indevidos no benefício previdenciário do apelado, pessoa idosa, e o caráter pedagógico de que também deve se revestir a indenização por danos morais, deve ser minorado o *quantum* fixado pelo MM. Juiz *a quo*, mostrando-se adequado o importe total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), suficiente para amenizar o sofrimento por que passou o apelado e dissuadir a instituição de igual e novo atentado.

O valor arbitrado está em consonância com os parâmetros adotados por esta E. 22ª Câmara de Direito Privado em casos análogos, conforme jurisprudências acima, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem configurar enriquecimento sem causa ou valor irrisório que não cumpra a função pedagógica e reparatória da condenação.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação, para o fim de reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo, no mais, a sentença na forma como lançada.

Vencido em maior parte, mantenho o ônus de sucumbência sobre o apelante.

Em observância ao Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, mantenho os honorários fixados conforme parâmetro da sentença recorrida.

MARIO SERGIO LEITE

Relator