



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000231581**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021532-79.2025.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante RAQUEL ANTUNES CUTSCHERA, é apelado GRUPO CAPITAL CONSIG HOLDING S.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, 18 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. 1021532-79.2025.8.26.0602**

**COMARCA: SOROCABA**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: PEDRO LUIZ ALVES DE CARVALHO**

**APELANTE: RAQUEL ANTUNES CUTSCHERA**

**APELADA: CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A**

CARTÃO DE CRÉDITO COM RMC. Ação declaratória e indenizatória. Hipótese em que a autora alega que não contratou cartão de crédito consignado, sendo realizados descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Consideração de que se trata de contratação digital. Falta de segurança do serviço prestado pelo ré à consumidora caracterizada pelos elementos de prova contidos nos autos, não havendo sequer assinatura autenticada por autoridade certificadora, sendo aplicável ao caso o Tema 1061, do STJ. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora e que devem ser ressarcidos. Situação que acarretou sérios transtornos à autora, dada a natureza alimentar de seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência da instituição financeira evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Descabimento, no entanto, do pleito de que seja a ré condenada 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 das instituições financeiras não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Determinação de que o crédito efetuado em conta corrente da autora seja restituído à instituição financeira, com correção monetária desde a data de sua disponibilização e juros de mora contados da citação, autorizada a compensação de valores. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte.

**Voto n. 58300.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença de fls. 154/157, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou improcedente o pedido inicial.

Recorre a autora, sustentando, em síntese, que não contratou cartão de crédito consignado, sendo ilegítimos os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Pondera que os documentos apresentados pelo banco são unilaterais e não se prestam a atestar sua declaração de vontade. Postula que seja reformada a sentença e julgado procedente o pedido inicial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso é tempestivo, está isento de preparo e foi respondido.

**É o relatório.**

Versam os autos sobre ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, fundamentado o pedido inicial em alegação da autora de que, em dezembro de 2023, para sua surpresa, recebeu em sua conta corrente, um crédito no valor de R\$ 1.190,22, sem sua autorização (retido pelo banco para quitação de um débito anterior), referente a cartão de crédito com reserva de margem consignável não contratado, tendo sido descontadas parcelas diretamente em folha de pagamento do seu benefício previdenciário de prestação continuada (BPC); postulou a declaração da inexigibilidade dos débitos (contrato n. 600283968-3; limite de cartão R\$ 2.112,00; reservado R\$ 66,00); a condenação do réu a restituir em dobro os valores cobrados e sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 15.000,00.

A ré apresentou contestação (fls. 56/71) sustentando a legitimidade do contrato de cartão de crédito consignado, que foi regularmente firmado pela autora, por meio eletrônico, mediante envio dos documentos e de *selfie*; trouxe para os autos o Termo de Adesão ao Regulamento do Cartão de Crédito Consignado (fls. 107/109); o Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão de Crédito Consignado (fls. 106) e o Saque do Limite do Cartão de Crédito Consignado (fls. 110/114), a evidenciar à sua ótica a legitimidade dos débitos lançados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora.

O pedido inicial foi julgado improcedente pela r. sentença de fls. 154/157, condenada a autora ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual que lhe foi concedida.

Dou parcial provimento ao recurso.

De início, a nota de que incumbia à ré produzir prova dos fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito da autora (CPC, 373, II), sopesada, para tanto, de igual modo, a aplicação ao caso da Súmula n. 297, do Superior Tribunal de Justiça, que preconiza que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, a legitimar no caso a inversão do ônus probatório, mesmo porque evidenciada a verossimilhança de suas alegações e sua hipossuficiência, cumprindo destacar, neste passo, que a parte ativa refuta expressamente a celebração do contrato impugnado na causa.

Diante desse quadro, respeitado o entendimento perfilhado pelo d. magistrado, vale ressaltar que os documentos apresentados pela ré, consubstanciados em Termo de Adesão ao Regulamento do Cartão de Crédito Consignado (fls. 107/109); o Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão de Crédito Consignado (fls. 106) e o Saque do Limite do Cartão de Crédito Consignado (fls. 110/114), que indicam que a contratação foi efetuada de forma eletrônica, com a fotografia da autora (fls. 118), por si só, não são suficientes para comprovar a legitimidade da avença, haja vista que, além de sequer ser possível aferir se a questionada fotografia foi obtida no momento da suposta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

formalização do ajuste [são inúmeros os golpes de que se valem meliantes desse artifício para lesar terceiros], inexistente também qualquer outra evidência concreta nos autos de que tenha a parte autora se vinculado validamente ao contrato em exame, nem adequadamente cientificada e tido perfeita compreensão da operação de crédito [que, aliás, nega ter realizado], do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, consoante preconiza o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, faz-se impositivo destacar que dos documentos exibidos nos autos pela ré, principalmente aqueles atinentes às coordenadas de geolocalização (fls. 118), extrai-se que questionado ajuste foi formalizado na cidade de Campinas [ou seja, há 91 km de distância da residência da autora], não sendo realmente crível [especialmente porque se cuida de suposta contratação digital] que tenha a parte ativa se deslocado até cidade tão distante do seu domicílio para formalizar o ajuste impugnado nesta causa, tampouco havendo nos autos indicação de que o número de endereço do IP seja relativo ao aparelho celular da autora, ônus que lhe competia, de molde a reforçar a convicção acerca da ilegitimidade da operação em comento, sendo importante destacar, como remate, que não há assinatura eletrônica autenticada por autoridade certificadora oficial.

Assim, inexistente evidência concreta nos autos de que tenha a autora se vinculado validamente ao contrato em exame (aliás, não há prova da utilização do cartão na sua função de crédito), do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, contrariando o disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil e a tese firmada no Tema 1.061 do STJ.

De outro lado, não é possível atribuir à parte autora o ônus de comprovar fato negativo, ou seja, a não contratação do cartão de crédito consignado impugnado na causa.

Destarte, ante tal cenário, tenho que a situação analisada no feito se enquadra no risco inerente à atividade desenvolvida pela instituição financeira, o que não a exime da obrigação de reparar os prejuízos suportados pela consumidora, que nega com veemência ter contratado cartão de crédito consignado, cujas prestações vêm sendo debitadas em folha de pagamento do seu benefício previdenciário, tanto é que ajuizou esta ação com a finalidade de solucionar esta específica questão.

Cumpra acrescer que, ainda que tenha recebido numerário em sua conta (R\$ 1.190,22 – fls. 22 e 122), tal circunstância não é suficiente para demonstrar que a autora efetivamente formalizou a contratação, por isso que evidente se revela a falta de cuidado da instituição financeira com o real e válido consentimento ao contrato, bem assim com a preservação do sigilo dos dados pessoais da autora, resultando então escancarada a falta de segurança do serviço prestado à consumidora, causando-lhe prejuízo, sendo o meio eletrônico inseguro, relevante a circunstância de que a dúvida favorece a consumidora.

Tem-se, portanto, que é de rigor o acolhimento do pedido de declaração de nulidade do contrato em foco, assim como a condenação da ré à restituição dos valores descontados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, porquanto, como já assinalado, os elementos de prova coletados nestes autos não são suficientes para evidenciar a validade do ajuste.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 pelo banco, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos, porquanto atingidos recursos necessários ao 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.

E, como é notório, percalços desta magnitude [descontos indevidos em folha de pagamento de benefício previdenciário (fls. 333/342)] 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, cuja prova, porque afeta direitos da personalidade, conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que na espécie a responsabilização do agente causador opera-se por força do simples fato da violação (*danum in re ipsa*).

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 CP`C. 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.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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).

Logo, configurados os danos morais e tendo em vista que sua fixação deve ser feita em consonância com o seu caráter punitivo ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de sua tecnologia, 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 os sérios transtornos experimentados pelo lesado.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável seja a indenização fixada no importe de R\$ 5.000,00, porque tal cifra expressa justa indenização aos contratados 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 não vinga o pleito da autora de que seja a ré condenada à repetição do indébito em dobro, porque, não tendo comprovado que impugnou previamente, pela via administrativa, as cobranças indevidas [descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário (não há prova de que a ré tenha tomado conhecimento da reclamação junto ao Procon de Sorocaba (fls. 21/24)], não há se ter por configurada conduta do réu contrária à boa-fé objetiva, 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).

Bom é assinalar que, tendo sido o produto da operação financeira impugnado nesta causa comprovadamente disponibilizado à autora (R\$ 1.190,22 (fls. 22 e 122)], deverá esse importe ser restituído a ré, com correção monetária desde a data do crédito e de juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores.

Em suma, acolho parcialmente o recurso para **(a)** declarar a nulidade do contrato de cartão de crédito consignado impugnado pela autora; **(b)** condenar a ré a restituir de forma simples os valores indevidamente cobrados e pagos pela autora, incidindo a correção monetária e juros legais de mora desde cada desconto; **(c)** condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente a partir da data do acórdão e acrescidos de juros de mora contados da data da celebração do contrato (evento danoso); **(d)** assentar que, tendo sido o produto da operação financeira impugnado nesta causa comprovadamente disponibilizado à autora, deverá esse importe ser restituído à ré, com correção monetária desde a data do crédito e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juros legais de mora contados da citação; **(e)** observar, 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); e **(f)** atribuir à ré os encargos sucumbenciais, arbitrados os honorários advocatícios em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

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

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**