



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001291249

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023462-16.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado MOACIR PEDRO DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 1023462162024

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO ELETRÔNICO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO REDUZIDO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

1. A instituição financeira não demonstrou a autoria da transação eletrônica impugnada pelo consumidor, sendo insuficiente a apresentação de "logs" de sistema ou a mera exigência de senha pessoal para afastar a responsabilidade objetiva por fraude, mantendo-se a declaração de inexistência do débito.
2. O desconto indevido em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, acarreta dano moral presumido, devendo ser reparado.
3. A indenização por danos morais deve ser adequada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que melhor se harmoniza com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e com o entendimento desta Corte em casos semelhantes, sem configurar enriquecimento sem causa.
4. A repetição do indébito em dobro é mantida, visto que a falha de segurança (fortuito interno) que resultou na cobrança indevida afasta a alegação de engano justificável por parte da casa bancária.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (fls. 148-154), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexistência do contrato de empréstimo, condenando o réu a devolver em dobro os valores descontados no importe de R\$ 75.551,80 e a indenizar o autor por danos morais em R\$ 8.000,00, além de rejeitar o pedido de ressarcimento por supostas compras fraudulentas no cartão de crédito e o pedido subsidiário de compensação do réu.

Sustentam as razões recursais (fls. 158-171) que a respeitável sentença: (1) incorreu em equívoco ao desconsiderar a validade da contratação eletrônica, realizada mediante senha pessoal e "logs" de sistema, como prova suficiente da manifestação de vontade, o que comprovaria a regularidade das operações; (2) deve ser reformada para afastar a condenação por danos morais, por ausência de ato ilícito e de comprovação de prejuízo efetivo; (3) alternativamente, caso mantida a condenação moral, o valor de R\$ 8.000,00 se mostra excessivamente elevado, devendo ser minorado para patamar não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

superior a R\$ 1.000,00; (4) em última análise, a condenação à repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, pois a instituição financeira agiu com lastro documental e boa-fé objetiva, caracterizando, no máximo, engano justificável.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 177-188.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

Legalidade das operações realizadas de forma eletrônica - Utilização de senha pessoal e intransferível.

A relação entre as partes é de consumo, de modo que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva (Súmula 479/STJ).

Incumbia ao banco réu demonstrar a efetiva e inequívoca contratação e a autoria da transação pelo consumidor, ônus do qual não se desincumbiu. A simples apresentação de "logs" de sistema e a exigência de senha pessoal são insuficientes para atestar a validade do contrato, especialmente em se tratando de consumidor idoso e vulnerável.

O empréstimo consignado constitui modalidade contratual que permite o desconto direto no benefício previdenciário, exigindo rigoroso controle quanto à sua formalização para proteção do consumidor, especialmente quando se trata de pessoas idosas e vulneráveis. A contratação por meio eletrônico, embora válida, demanda comprovação adequada dos procedimentos de segurança e autenticação utilizados. Para operações de tal monta, seria necessária a adoção de mecanismos mais robustos de segurança, elementos não demonstrados nos autos.

Neste sentido: “DIREITO DO CONSUMIDOR – APELAÇÃO CÍVEL – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – FRAUDE – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame: Aposentado alega não ter contratado empréstimo consignado, sendo surpreendido com descontos indevidos no benefício previdenciário desde janeiro/2022. Sentença declarou nulidade dos descontos, determinou restituição em dobro e condenou ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais. II. Questão em discussão: Validade da contratação eletrônica de empréstimo consignado. Falha na prestação de serviços. Quantum

indenizatório. III. Razões de decidir: Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Banco não comprovou regularidade da contratação. Inconsistências graves: geolocalização divergente, telefones inexistentes, endereço incorreto, ausência de GPS. Falha na prestação do serviço caracterizada. Fortuito interno (Súmula 479, STJ). Repetição em dobro devida (art. 42, parágrafo único, CDC; Tema 929, STJ). Danos morais configurados. Quantum reduzido para R\$ 5.000,00 por razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e tese: Recurso parcialmente provido para reduzir danos morais a R\$ 5.000,00. Tese: Instituição financeira deve comprovar inequivocamente regularidade de contratação eletrônica, sendo que inconsistências em dados cadastrais e geolocalização caracterizam falha na prestação do serviço, ensejando nulidade, repetição em dobro e indenização por danos morais. Legislação: CDC, arts. 6º, VIII; 14; 42, parágrafo único. CPC, art. 373, II. Súmulas 54, 297, 362 e 479, STJ. Temas 929 e 1.368, STJ.” (TJSP; Apelação Cível 1000500-46.2025.8.26.0334; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Macauba - Vara Única; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).

2. Impossibilidade de condenação em danos morais – Ausência de requisitos ensejadores da responsabilização civil.

A tese de afastamento da indenização moral pela ausência de ato ilícito não se sustenta, porquanto a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, independentemente de culpa. O vício ou falha na prestação do serviço (o chamado fortuito interno) se configurou quando foi realizada e mantida a cobrança ilícita. A lesão imaterial, no presente caso, é inconteste, ultrapassando a barreira do mero aborrecimento e enquadrando-se na categoria de dano moral presumido.

Tal exação indevida recaiu sobre o benefício previdenciário do autor, pessoa idosa, o que evidencia a natureza alimentar da verba subtraída e o comprometimento da subsistência, além do transtorno da ameaça de assumir uma dívida indevida, fatores que intensificam o abalo psicológico e o desassossego experimentado. A conduta do apelante, ao insistir na validade de um contrato manifestamente viciado, apenas agrava o desrespeito à dignidade do consumidor.

Neste sentido: “DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE C.C. REPETIÇÃO DE

INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO/PORTABILIDADE FRAUDULENTO. RECURSO PROVIDO. I – CASO EM EXAME: Consumidora questiona empréstimo consignado no valor de R\$ 1.648,23, não reconhecido, com descontos mensais em seu benefício previdenciário. Postula declaração de inexigibilidade do débito, repetição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais de R\$ 15.000,00. Sentença de primeiro grau julgou improcedente o pedido. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Validade da contratação eletrônica de empréstimo consignado. Suficiência do conjunto probatório apresentado pela instituição financeira para comprovar a legitimidade da contratação. Caracterização de fraude bancária. Incidência da responsabilidade objetiva do fornecedor. Configuração de dano moral decorrente de descontos indevidos em verba de natureza alimentar. III – RAZÕES DE DECIDIR: Embora a contratação eletrônica seja permitida (IN INSS nº 28/2008, art. 3º, III), a instituição financeira não comprovou a higidez do negócio jurídico. Prova insuficiente: mera apresentação de selfie e documento de identificação, desacompanhados de elementos essenciais de convicção, tais como conversas telefônicas, mensagens SMS/WhatsApp e geolocalização. Selfie isolada não configura manifestação inequívoca de vontade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ), caracterizando fortuito interno inerente ao risco da atividade empresarial. Banco não demonstrou inexistência de defeito na prestação do serviço nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (CDC, art. 14, §3º). Dever de segurança não observado justifica anulação do contrato. **Descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar destinada à subsistência, configuram dano moral in re ipsa, prescindindo de comprovação específica do abalo psíquico.** Repetição em dobro cabível quando cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo (Tema 929/STJ). Indenização fixada em R\$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o caráter punitivo-pedagógico e compensatório. IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso provido. Anulação do contrato de empréstimo consignado. Condenação da instituição financeira à devolução em dobro dos valores descontados, atualizados desde cada desembolso pela taxa SELIC (Tema 1.368/STJ), acrescidos de juros moratórios desde o desembolso (Súmula 54/STJ). Condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente pelo IPCA desde a prolação da sentença (Súmula 362/STJ) e acrescido de juros moratórios pela taxa SELIC desde o evento danoso (Súmula 54/STJ; Tema 1.368/STJ). Inversão da sucumbência. Honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação. TESE JURÍDICA: As instituições

financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes em contratos de empréstimos consignados quando não comprovam, de forma inequívoca, a segurança e legitimidade da contratação eletrônica, incumbindo-lhes apresentar elementos probatórios robustos além da mera juntada de selfie e documento de identificação, tais como geolocalização, conversas telefônicas e mensagens eletrônicas que demonstrem a efetiva manifestação de vontade do consumidor.” (TJSP; Apelação Cível 1005232-53.2025.8.26.0566; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Carlos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025). (destacou-se).

Ainda: “DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. ASSINATURA ELETRÔNICA SIMPLES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação proposta em face do Banco Itaú Consignado S/A, em razão de múltiplos contratos de empréstimos consignados não reconhecidos pela autora, com descontos em seu benefício previdenciário. Sentença de procedência que declarou a inexistência dos contratos, determinou a restituição dos valores descontados e fixou indenização moral em R\$ 5.000,00. Interpôs apelação a parte ré. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se os contratos eletrônicos apresentados pela instituição financeirasão suficientes para comprovar a regularidade das contratações impugnadas pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A assinatura eletrônica simples, conforme o art. 4º, I, da Lei nº 14.063/2020, possui o mais baixo grau de confiabilidade, não sendo apta, por si só, a comprovar a autenticidade e a manifestação inequívoca de vontade do consumidor, especialmente em ambiente virtual propenso a fraudes. 4. O banco, como fornecedor de serviços, possui o dever de empregar mecanismos seguros e eficazes de autenticação nas contratações eletrônicas, sob pena de violar o dever de segurança previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 5. A ausência de elementos técnicos de verificação de identidade (como geolocalização idônea, certificado digital ou controle exclusivo do signatário) impede o reconhecimento de validade dos contratos eletrônicos apresentados. 6. As transferências bancárias de valores à conta da autora não são suficientes para comprovar a contratação legítima, dada a recorrência de fraudes praticadas por terceiros, inclusive correspondentes bancários, configurando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479/STJ). 7. A cobrança e os descontos indevidos no benefício previdenciário da autora ensejam

restituição dos valores pagos, em dobro apenas para os indébitos posteriores à modulação fixada pelo STJ no EREsp 1.413.542/RS (publicado em 30/03/2021), conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC. 8. **O dano moral é presumido diante da falha na prestação do serviço e dos descontos indevidos sobre verba alimentar**, sendo adequado o valor fixado em R\$ 5.000,00, observados os critérios da proporcionalidade e razoabilidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; Lei nº 14.063/2020, art. 4º; Resolução CMN nº 4.949/2021, art. 4º, II; CPC, art. 252 do RITJ/SP. Jurisprudência relevante citada: STJ, EREsp nº 1.413.542/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Corte Especial, j. 30.03.2021; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1014628-21.2024.8.26.0071, Rel. Des. Emílio Migliano Neto.” (TJSP; Apelação Cível 1027311-94.2024.8.26.0005; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025). (destacou-se).

3. Necessidade de redução do valor fixado a título de indenização por danos morais.

Quanto à fixação do valor indenizatório, devem ser observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano, as condições econômicas das partes, a gravidade da conduta e o caráter pedagógico da condenação, de modo a evitar a repetição de fatos da mesma natureza. Embora devidamente comprovada a falha na prestação dos serviços da instituição financeira, assim como os prejuízos dela decorrentes, não se verifica, no presente caso, gravidade suficiente que justifique a fixação do montante indenizatório em patamar elevado.

No caso concreto, o valor de oito mil reais arbitrado pelo juízo de origem mostra-se excessivo. Contudo, o pleito subsidiário de redução para patamar ínfimo não pode ser acolhido, uma vez que tal quantia é insuficiente para cumprir o caráter punitivo e pedagógico da indenização, além de não promover a justa e efetiva reparação do consumidor pela mácula em verba de natureza alimentar.

Assim, arbitra-se a verba indenizatória em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), patamar que melhor se harmoniza com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e com o entendimento consolidado desta Corte em casos semelhantes, sem configurar enriquecimento sem causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Precedentes em casos assemelhados: “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. FALSIDADE DE ASSINATURA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REPETIÇÃO EM DOBRO MODULADA. DANO MORAL CONFIGURADO. PROVIMENTO PARCIAL. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexigibilidade de contrato fraudulento de empréstimo consignado, condenou à restituição de valores indevidamente descontados, parte deles em dobro, e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00. 2. Após acolhimento de embargos declaratórios, foi mantida a condenação ao pagamento de danos morais e à restituição, com abatimento do valor creditado ao autor. Fixou-se sucumbência recíproca. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira deve responder por fraude contratual com assinatura falsa, alegando fortuito externo; (ii) saber se é cabível a repetição do indébito e qual a forma de restituição; (iii) saber se houve dano moral indenizável e se o valor fixado é proporcional. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. A falsidade da assinatura no contrato foi comprovada por laudo pericial. O banco não comprovou a adoção de medidas eficazes de segurança para impedir a contratação fraudulenta. Assim, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula 479/STJ, por se tratar de fortuito interno 5. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados se justifica apenas para os descontos realizados após 30.03.2021, conforme a tese fixada nos EDcl no AREsp 676.608/RS. Para os descontos anteriores, a restituição é simples. 6. Os danos morais estão caracterizados pela privação indevida de parcela relevante da renda mensal do autor, beneficiário de aposentadoria de baixo valor, que sofreu descontos mensais indevidos de R\$ 52,12 – o que representa cerca de 7% de sua remuneração. 9. Embora o dano moral seja inequívoco, o valor de R\$ 8.000,00 fixado em primeira instância mostra-se elevado. Com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como em precedentes similares desta Corte, o montante deve ser reduzido para R\$ 5.000,00. 10. A redução do valor da indenização não configura sucumbência recíproca, conforme entendimento da Súmula 326/STJ, e é vedada a compensação de honorários, na forma do art. 85, §14, do CPC. Contudo, como não houve insurgência do autor quanto aos ônus sucumbenciais, mantém-se a distribuição originária, a fim de evitar reformatio in pejus. 11. A compensação dos valores creditados ao autor com o montante da condenação já havia sido determinada na sentença e deve ser mantida. IV. DISPOSITIVO E TESE 12. Recurso conhecido e parcialmente provido para limitar a restituição em dobro aos valores descontados após 30.03.2021 e reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Tese de julgamento:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas mediante assinatura falsa em contratos bancários, ainda que tenha havido apresentação de documentos e depósito em conta. 2. A restituição em dobro do indébito prevista no CDC é devida apenas em relação aos valores pagos após 30.03.2021. 3. O desconto indevido em benefício previdenciário de valor reduzido compromete a subsistência do consumidor e configura dano moral indenizável." Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 186 e 927; CDC, art. 42, p.u.; CPC, arts. 85, §14, e 489. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, EDcl no AREsp 676.608/RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Corte Especial, j. 10.03.2021; STJ, Súmula 326; TJSP, Apelação Cível 1022753-83.2022.8.26.0576, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Turma II, j. 15.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1001798-21.2023.8.26.0180, Rel. Álvaro Torres Júnior, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 29.07.2025." (TJSP; Apelação Cível 1003360-91.2021.8.26.0097; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Buritama - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025).

Ainda: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AC. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO DIGITAL IMPUGNADA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA AUTORIA. CONTA CORRENTE ABERTA COM DOCUMENTO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO MONTANTE INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais, reconhecendo a nulidade de empréstimo não contratado, determinando a restituição dos valores descontados e condenando ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais. A instituição apelante pleiteia a improcedência da ação ou, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar a existência de relação jurídica válida entre as partes e a regularidade da contratação digital de empréstimo consignado; (ii) definir a ocorrência de dano moral indenizável e o valor adequado da indenização. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à hipótese, inclusive quando a contratação é negada pelo suposto consumidor, nos termos do artigo 17 da norma. 2. A negativa expressa do autor quanto à contratação transfere ao fornecedor o ônus da prova da regularidade da avença, conforme artigos 373, § 1º, do Código de Processo Civil e artigo 6º, inciso VIII, do Código

de Defesa do Consumidor. 3. A documentação acostada aos autos – propostas de adesão, abertura de conta e comprovante de empréstimo – não comprova de forma inequívoca a manifestação de vontade do autor, tampouco autenticidade de assinatura eletrônica. 4. A alegada assinatura digital não foi acompanhada de código hash certificado pelo ICP-Brasil, nem de dados técnicos aptos a garantir a integridade e autoria (geolocalização, IP, logs etc.), fragilizando a tese defensiva. 5. Ofício da Secretaria de Segurança Pública atesta que o documento utilizado para a abertura da conta é falso, a reforçar a inexistência do vínculo. 6. A fraude cometida com uso de documentação falsa para abertura de conta e concessão de crédito caracteriza fortuito interno, ensejando responsabilidade objetiva do banco, nos termos da Súmula nº 479 do STJ. 7. O serviço é defeituoso quando não oferece a segurança legitimamente esperada, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. 8. A fixação do valor de R\$ 5.000,00 como compensação pelos danos morais está em consonância com os precedentes desta Turma em casos análogos, inexistindo elementos que justifiquem fixação superior, a merecer acolhida este único ponto do recurso. IV. DISPOSITIVO Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1005890-84.2023.8.26.0554; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2025; Data de Registro: 26/07/2025).

4. Da impossibilidade de restituição em dobro dos valores – Engano justificável.

Conforme tese consolidada pelo STJ, a devolução em dobro é a regra no caso de cobrança indevida, a menos que demonstrado o engano justificável. A fraude que levou à contratação do empréstimo e aos descontos subsequentes caracteriza risco do negócio (fortuito interno) do fornecedor, que falhou em seus mecanismos de segurança, não havendo que se falar em justificativa para o erro. A restituição em dobro dos valores descontados é, portanto, impositiva, conforme determinado pela sentença.

Ademais, a restituição em dobro dos valores também se mostra devida, sobretudo porque a legislação exige apenas que o consumidor seja cobrado indevidamente, sendo irrelevante a demonstração de dolo ou má-fé.

Nesse sentido: “A restituição em dobro de indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do agente que cobrou o valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta

contrária à boa-fé objetiva" [...] (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Precedente: “APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIOS – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – IMPUGNAÇÃO DE DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO RMC COM SAQUE – NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL – IRRESIGNAÇÃO DAS PARTES – RECURSO DA AUTORA NÃO CONHECIDO – RECURSO DA RÉ IMPROVIDO. I. Apelação da autora que não veio acompanhada da guia de recolhimento do preparo – Intimação para recolhimento em dobro, sob pena de deserção – CPC, art. 99, §§ 2º e 7º, c.c. art. 1.007, § 2º – Inércia – Ausência de preparo que implica em deserção – Inadmissibilidade – CPC, art. 1.007, caput, e art. 932, III. II. Contratos expressamente impugnados – Negativa das assinaturas eletrônicas – Ônus da instituição financeira de comprovar a autenticidade – CPC, art. 428, I e art. 429, II – Tema 1.061 do C.STJ – Requerida que declinou expressamente da dilação probatória, requerendo o julgamento antecipado – Indícios importantes de fraude, como geolocalização diversa do município onde reside a autora; telefones diferentes; ambas as contratações realizadas em tempo exíguo de apenas 1 minuto; registro de que as selfies foram enviadas por dispositivo diferente do utilizado nas contratações – Fraude reconhecida – Declaração de nulidade que se impõe – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – CDC, art. 14 – Súmulas C.STJ nº 297 e 479 – Dano material consubstanciado nos descontos indevidos no benefício previdenciário – Restituição em dobro – EAREsp 600.663/RS com modulação de efeitos a partir de 30/03/2021 – Dano moral presente na hipótese – Soma dos descontos que alcança 25% do benefício previdenciário bruto – Supressão capaz de prejudicar o sustento da pessoa – Valor fixado na sentença em R\$ 5.000,00 que se mostra justo e razoável – Manutenção – Pedido de devolução, pelo consumidor, do valor disponibilizado em sua conta em razão do empréstimo consignado nº 348233069-7 que não comporta provimento – Autora que não se beneficiou do valor – Alegação incontroversa, corroborada por recibo de transferência bancária, de que a consumidora foi orientada por prepostos do Banco réu a enviar integralmente o montante em favor de terceiro que não é parte da demanda, no intuito de cancelar o contrato – Instituição financeira que pode demandar em ação própria a restituição do dinheiro, diretamente contra o real beneficiário indicado no recibo – Insucesso do recurso da ré que demanda a majoração dos honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursais – CPC, art. 85, § 11 – Tema 1.050 do E.STJ – RECURSO da autora NÃO CONHECIDO por deserção – RECURSO do réu IMPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1013707-40.2022.8.26.0004; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025).

Confira-se, ainda: “Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação Declaratória de inexistência de débito. Fraude do por intermédio de QR Code. Realização de empréstimo e transferência via pix. Transações ilegítimas na conta da autora. Repetição do indébito, em dobro. Inclusão indevida nos cadastros de proteção ao crédito. Dano moral in re ipsa. Valor da indenização mantido. Parâmetro Comumente adotado para casos semelhantes. Termo inicial dos juros moratórios adequadamente fixado. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovemento. I. Caso em exame 1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes; condenar o requerido à restituição, em dobro, dos valores e ao pagamento de danos morais, no valor de R\$5.000,00. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se (i) houve fraude na contratação do empréstimo e realização de Pix; (ii) deve haver restituição e, em dobro, dos valores descontados; (iv) configurado dano moral; (v) é o caso de sua redução; (vi) aplicável a Súmula 54 do STJ à hipótese dos autos. III. Razões de decidir 3. O requerido não demonstrou a legitimidade da contratação do empréstimo e do Pix efetivado pela autora. Evidenciado o golpe por intermédio de QR Code. 4. A realização de descontos sem base contratual válida configura violação à boa-fé objetiva. Devida a restituição dos valores, em dobro, levando em consideração a modulação dos efeitos do EAREsp 600.663/RS. 5. Responsabilidade do requerido pela falha na prestação do serviço. Fortuito interno. 6. A inclusão indevida do nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito configura dano moral presumido, conforme jurisprudência do STJ. 7. O valor da indenização deve ser mantido, pois está em conformidade com o parâmetro que tem sido observado não só por esta Turma Julgadora como também por este E. Tribunal para casos semelhantes ao presente, e que bem atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a desestimular a prática adotada pelo réu, porém, sem implicar em enriquecimento sem causa por parte da autora da ação. 8. O termo inicial dos juros moratórios adequadamente fixado, por se tratar de relação extracontratual. IV. Dispositivo 9. Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivo relevante citado: CPC, art. 85, §11; RI/TJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1306,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Súmula 54, AgInt no AREsp nº 2.291.017/MA; TJSP, Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, Apelação Cível nº 1032883-14.2022.8.26.0001, Apelação Cível nº 1053217-90.2022.8.26.0576, Apelação Cível nº 1010457-14.2023.8.26.0020, Apelação Cível nº 1169186-58.2024.8.26.0100.” (TJSP; Apelação Cível 1008869-82.2024.8.26.0554; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025).

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso, apenas para reduzir a condenação por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se inalterados os demais termos da r. sentença. Vencida a recorrente em maior parte e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).