



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000132941

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024411-27.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante JOANA D'ARC SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DAYCOVAL S/A e BANCO PAN S/A - FONTES PROMOTORA EIRELI.

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, 25 de fevereiro de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1024411-27.2023.8.26.0506
COMARCA: RIBEIRÃO PRETO
JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: LUCIANA CONTI PUIA
APELANTE: JOANA D'ARC SANTOS
APELADOS: BANCO DAYCOVAL S/A E OUTRO

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Hipótese em que a autora alega que não contratou cartão de crédito com RMC, 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 pelos réus 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 do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Hipótese em que, mesmo tendo a autora impugnado o ajuste pela via administrativa (notificação extrajudicial encaminhada aos réus), não promoveram os réus a cessação dos descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva. Repetição do indébito em dobro autorizada. Aplicação ao caso do entendimento perflhado pelo Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp 1.143.542/RS e do EAREsp 676608/RS. Determinação de que o crédito efetuado pelo banco 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. 57763.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 517/520, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou improcedente o pedido inicial.

Recorre a autora, alegando, em síntese, que houve cerceamento ao seu direito de defesa, porque não foi determinado aos réus que apresentassem a gravação da ligação telefônica recebida em 17/01/2023. Aduz que não contratou o cartão de crédito com RMC objeto desta demanda, sendo ilegítimos os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Pondera que foi induzida a enviar seus dados pessoais e uma foto de reconhecimento biométrico, com o pretexto de cancelar um suposto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo indevido. Postula que seja a sentença anulada ou julgado procedente o pedido inicial, nos termos em que formulado.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória, fundamentado o pedido inicial em alegação da autora de que, no dia 17/01/2023, recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se identificou como preposta dos réus (Banco Daycoval S/A e Fontes Promotora Ltda), comunicando-lhe a contratação de um empréstimo consignado em seu nome. Alega que negou a contratação, sendo lhe informado que, para cancelar aludida operação financeira, teria que enviar seus dados pessoais e uma foto de reconhecimento biométrico, o que foi por ela fornecido. Aduz que, para sua surpresa, houve a contratação de um cartão de crédito com RMC com o Banco Daycoval (contrato n. 53-2029363/23, limite de cartão R\$ 1.810,00 – reservado R\$ 69,36), com efetivação de saque no valor de R\$ 1.260,00, além de descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário que perduram até a presente data. Postulou a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação dos réus à restituição em dobro dos valores, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Citado, apresentou o corrêu Banco Daycoval S/A contestação (fls. 158/187), sustentando a validade da avença, que, à sua ótica foi regularmente firmada pela autora, por meio eletrônico; trouxe para os autos o termo de adesão as condições gerais de emissão e utilização do cartão de benefício consignado (fls. 211/214); termo de solicitação e autorização de saque via cartão de benefício consignado (fls. 216/217); termo de consentimento esclarecido (fls. 219) e as faturas do cartão (fls. 238/249), a evidenciar à sua ótica a legitimidade dos débitos lançados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora.

Em sua resposta, a corrê Fontes Promotora Ltda (fls. 255/275) alegou, preliminarmente, ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir; no mérito, aduziu que a autora celebrou contrato de cartão de crédito com RMC, com a utilização de assinatura eletrônica, por meio de biometria facial, sendo legítimos os descontos por ela contestados na causa.

Foi determinada a realização de prova pericial a pedido do corrêu Banco Daycoval (fls. 288/289 e 318/320), mas, à falta de pagamento dos honorários periciais pelo banco, a realização da prova técnica resultou preclusa (fls. 510/511 e 512/513).

Sobreveio então a r. sentença de fls. 360/364 que julgou improcedente o pedido inicial, condenada a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, arbitrados em 10% do valor dado a causa, observada a gratuidade processual concedida em favor da autora.

Recorre a autora e o recurso por ela interposto merece parcial acolhida, prejudicada a preliminar por ela suscitada no apelo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, rejeito a preliminar arguida em contrarrazões pelo corréu Banco Daycoval S.A (fls. 553/583) que suscita o descumprimento do princípio da dialeticidade, porquanto o recurso interposto pela autora atacou pontualmente os aspectos da r. sentença que lhe são desfavoráveis, inexistindo no recurso, portanto, a mácula apontada pelo réu.

Superada esta questão, bem é de ver que incumbia aos réus 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 nega a celebração do contrato impugnado na causa.

Diante desse quadro, respeitado o entendimento perfilhado pela d. magistrada, vale ressaltar que os documentos apresentados pelos réus, consubstanciados em termo de adesão as condições gerais de emissão e utilização do cartão de benefício consignado (fls. 211/214); termo de solicitação e autorização de saque via cartão de benefício consignado (fls. 216/217); termo de consentimento esclarecido (fls. 219), que indicam que a contratação foi efetuada de forma exclusivamente eletrônica, documento de identidade (fls. 221/222) e fotografia da autora (fls. 225), 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 formalização do ajuste [são inúmeros os golpes de que se valem meliantes desse artifício para lesar terceiros], inexistente também qualquer evidência concreta nos autos de que tenha ela se vinculado validamente ao contrato em exame, nem adequadamente cientificada e tido perfeita compreensão da operação de crédito em foco [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 os documentos exibidos nos autos pelos réus, principalmente aqueles atinentes às coordenadas de geolocalização, embora indiquem que a operação foi formalizada em local próximo à residência da autora, não tem o condão de atestar de forma cabal que tenha a parte ativa se vinculado validamente ao questionado ajuste, mesmo porque, especialmente, não há indicação de que o número de endereço do IP seja relativo ao aparelho celular da autora, ônus que lhe competia, tudo a reforçar o convencimento acerca da ilegitimidade da operação em comento e, mais importante, 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, sequer 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De outro lado, faz-se inadmissível 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 casa bancária e sua parceira, o que não as 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 do solucionar esta específica questão.

Cumpra acrescentar que, ainda que tenha recebido numerário em sua conta [R\$ 1.260,00 (fls. 39 e 223) depositado judicialmente o valor de R\$ 913,20 a fls. 93/95], tal circunstância não é suficiente para demonstrar que a autora efetivamente formalizou a contratação, sendo evidente a falta de cuidado dos réus 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 dos réus 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 e, demais disso, que tenham sido prestadas à parte ativa informações adequadas acerca das peculiaridades da operação financeira em cotejo.

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. 40/41)] 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*).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. 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).

De igual modo, o recurso interposto pela autora merece guarida no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ponto em que alvitra seja a repetição do indébito efetuada em dobro, porque, na hipótese em apreço, muito embora tenha a parte ativa impugnado administrativamente os descontos efetuados em seu benefício previdenciário [notificação extrajudicial encaminhada aos réus (fls. 73/79)], questionados descontos não foram interrompidos, dúvida não pairando, portanto, de que agiu a instituição financeira de forma maliciosa e contrária à boa-fé objetiva, merecendo aplicação ao caso do entendimento perfilhado pelo Superior Tribunal de Justiça no 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).

Por fim, bom é assinalar que tendo sido o produto da operação financeira impugnado nesta causa comprovadamente disponibilizado à autora [R\$ 1.260,00 (fls. 39 e 223)] e parcialmente depositado judicialmente [R\$ 913,20 (fls. 93/95)], deverá aludido importe ser restituído ao corréu Banco Daycoval, com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores na apuração da relação débito/crédito estabelecida entre os contadores, nos moldes do artigo 368, do Código Civil, mesmo porque a anulação do contrato impugnado na causa implica no retorno das partes ao estado anterior à contratação.

Em suma, acolho parcialmente o recurso para **(a)** declarar a nulidade do contrato de cartão de crédito com RMC (n. 53-2029363/23) impugnado pela autora; **(b)** condenar os réus a restituir em dobro os valores indevidamente cobrados e pagos pela autora, incidindo a correção monetária e juros legais de mora desde cada desconto; **(c)** condenar os réus a pagar, solidariamente, 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 e parcialmente depositado judicialmente, deverá esse importe ser restituído ao corréu Banco Daycoval com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores; **(e)** observar que, 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 aos réus o pagamento integral das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado da parte autora (Súmula 326, do STJ), que arbitro em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

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

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)