



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

**Registro: 2026.0000049818**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030872-90.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARLI DA SILVA CORDEIRO DE PONTES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**JORGE TOSTA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1030872-90.2024.8.26.0405**  
**Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A**  
**Apelado: Marli da Silva Cordeiro de Pontes**  
**Origem: Foro de Osasco/2ª Vara Cível**  
**Juiz de 1ª instância: MARIO SERGIO LEITE**  
**Relator: JORGE TOSTA**  
**Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado**  
**Voto nº 12346**

*Apelação cível – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais e repetição de indébito – Sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais – Inconformismo da instituição financeira requerida – Não acolhimento – Autora que alega desconhecer diversos contratos de empréstimo, cartão de crédito e antecipação de 13º salário celebrados com a instituição financeira demandada – Elementos de prova carreados ao feito pela requerida que não demonstraram a regularidade das avenças – Contratações que se alega terem sido feitas por meio digital (internet banking) – Ausência de biometria facial, geolocalização no momento das contratações e IP do dispositivo supostamente utilizado – Precedentes – Restituição das quantias descontadas em dobro que se impõe – Adoção do entendimento afiançado pelo C. STJ, ao ensejo do julgamento do EAREsp nº 676608/RS, observando-se a modulação de seus efeitos, com data de 30/03/2021, autorizada a compensação com o montante creditado na conta da autora – Danos morais – Ocorrência – Valor bem arbitrado pela sentença (R\$ 7.000,00) - Sentença mantida - **RECURSO IMPROVIDO***

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 231/245, da lavra do douto Juiz de Direito Dr. Maio Sergio Leite, da 2ª Vara Cível da Comarca de Osasco que, em ação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais e repetição de indébito, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela parte autora, condenando a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em R\$ 2.500,00 mediante apreciação equitativa (art. 85, §8º, CPC).

Apela a instituição financeira requerida BANCO MERCANTIL DO BRASIL (fls. 266/276), a sustentar, em apertada síntese, o seguinte: **i)** equivocada a sentença singular ao acolher os pedidos iniciais, pois os elementos do caso não indicam ter sido a autora vítima de golpe. O extrato bancário acostado ao feito indica que o valor creditado na conta da autora teria sido utilizado para a quitação de empréstimo celebrado anteriormente. Além disso, houve saldo positivo na conta da autora, proveniente dos recursos advindos com a celebração dos empréstimos questionados na demanda, o que denota a baixa probabilidade da ocorrência de golpe praticado por terceiros; **ii)** não era o caso de se ordenar a restituição em dobro dos valores descontados, porquanto ausente prova da má-fé da requerida, não sendo o caso de aplicação do disposto no art. 42 do CDC; **iii)** descabe falar em indenização por danos morais, ausente qualquer demonstração da ocorrência de prejuízos extrapatrimoniais na espécie.

Contrarrazões a fls. 280/288, pelo improvimento do apelo.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

**VOTO.**

O inconformismo não merece guarida.

Busca a autora, por meio da presente demanda, o reconhecimento de inexistência de dívida e invalidade dos contratos de empréstimo consignado nº 807964441, nº 807964303, contratos de cartão de crédito nº 6980880, nº 6983566 e contratos de antecipação de 13º nº 1946980703 e 910002154075, por meio dos quais lhe foram emprestados valores diversos, tal como descrito na exordial.

A r. sentença singular acolheu em parte os pedidos iniciais, ao fundamento de que a instituição financeira demandada não teria demonstrado a regularidade das contratações, que foram realizadas por meio digital. Inconformada, busca a instituição financeira requerida a reforma do julgado.

De saída, observo que a autora é destinatária final dos serviços prestados pelo banco apelado, de modo que está perfeitamente caracterizada a relação de consumo entre as partes, a atrair a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e, bem assim, a inversão do ônus da prova, tal como previsto no art. 6º, VIII, do CDC. E, como é cediço, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera.

Na hipótese, a ré insiste na tese da regularidade das contratações, afirmando que parte dos valores foi utilizada para saldar empréstimos anteriores, o que indica não ter havido fraude destacando, ainda, a existência de saldo positivo em sua conta.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

Contudo, em que pese a requerida tenha juntado aos autos uma série de documentos, é certo que não se desincumbiu do ônus que lhe incumbia.

As contratações bancárias realizadas por meio digital representam um avanço significativo em termos de praticidade e acessibilidade, permitindo que clientes celebrem contratos sem a necessidade de deslocamento físico. No entanto, esses processos devem ser conduzidos com rigorosos padrões de segurança, especialmente em relação ao envio de dados sensíveis, como a biometria facial e assinatura eletrônica. Esses tipos de dados, por sua singularidade e sensibilidade, exigem um cuidado especial para evitar vulnerabilidades que possam ser exploradas por agentes mal-intencionados.

Dessa forma, o equilíbrio entre a conveniência das contratações digitais e a preservação da segurança pode ser alcançado, assegurando a confiança no sistema bancário e a proteção dos direitos dos consumidores. Neste aspecto, a jurisprudência desta Corte de Justiça já apreciou inúmeros casos nos quais pedidos de reconhecimento de inexistência de contratação foram rejeitados, em face da comprovação da realização das contratações por meio digital.

Este, contudo, não é o caso dos autos.

Os documentos carreados aos autos pela ré não atendem aos parâmetros acima descritos.

Os instrumentos de fls. 163/164, 167/168, 171/172, 175/176, 179/180, 182/183 e 185/186 não contam com biometria facial da autora, nem dados de geolocalização no momento da contratação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

Tampouco é possível verificar a origem do IP do dispositivo eletrônico usado na suposta contratação digital.

Verifica-se, ainda, que não consta validação da assinatura digital por qualquer mecanismo de autenticação e segurança, em especial aqueles regulamentados pela Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, que estabelece, dentre outras coisas, a necessidade de observância da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil para as assinaturas eletrônicas.

Tais inconsistências abalam a tese de defesa, a indicar que o pedido de reconhecimento de inexistência da contratação deve ser acolhido.

Por oportuno, como aqui se tem decidido:

*AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU DESPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DO NEGÓCIO JURÍDICO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES QUE DEVE SE DAR EM DOBRO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. COMPENSAÇÃO. AUTORIZAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se inexistência da relação jurídica contratual. Empréstimo consignado. **Ausência de apresentação de prova apta a demonstrar a realização do negócio jurídico. Relatório digital informou contratação em curto espaço de tempo, o que indicava fraude. "Selfie" da autora insuficiente para demonstrar a regularidade da contratação. Não informação acerca da geolocalização do momento da contratação.** Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Nulidade do contrato com inexigibilidade dos valores. Segundo, mantém-se a restituição dobrada dos valores descontados indevidamente. Aplicação da jurisprudência fixada pelo STJ. Descontos*

*realizados após o período de modulação fixado pelo STJ. Ademais, o caso revelou-se singular. Demonstração de cobrança de má-fé da ré. Não se pode admitir em face da consumidora uma conduta comercial violadora da boa-fé. **O banco sustentou a legitimidade da contratação, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações.** Terceiro, verifica-se a ocorrência de danos morais. Numa sociedade de massa, a indevida contratação de empréstimo em nome da consumidora gera concreta de prejuízos nas esferas patrimonial e moral. A autora sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua subsistência. Violação da boa-fé contratual. Configuração de danos morais. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. E quarto, admite-se a compensação dos valores comprovadamente transferidos à autora. Uma vez declarada a inexistência da relação jurídica, as partes devem retornar ao estado anterior, até como forma de evitar enriquecimento sem causa de lado a lado. Compensação que se dará pelo valor histórico do empréstimo. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.*

(Apelação Cível nº 1002141-98.2024.8.26.0368; Relator ALEXANDRE DAVID MALFATTI; 12ª Câmara de Direito Privado; j. 07/01/2025 – destaques deste Relator).

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Apelo do Banco Crefisa – Pretensão de concessão de efeito suspensivo ao apelo – Hipótese que decorre de lei (art. 1.012 do CPC), além de prejudicada a análise diante do processamento do presente recurso – MÉRITO – Contratos de empréstimos consignado em benefício previdenciário não reconhecido pela autora, que expressamente infirmou a validade das contratações e a autorização para os descontos, ante o golpe sofrido através de contato telefônico por terceiro se passando de preposto do INSS para confirmar os dados cadastrais – **Contratos eletrônicos – Suposta assinatura digital mediante "selfie" e demais dados cadastrais incompatíveis, insuficientes para conferir autenticidade ao documento, tampouco evidenciar a manifestação de vontade da autora em celebrar o negócio***

**jurídico – Regularidade da contratação e aquiescência da autora não comprovadas** – Ônus que incumbia ao Banco réu, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC – Descontos indevidos – Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no âmbito de sua atuação (Súmula 479 do STJ) – Declaração de inexistência dos negócios jurídicos, dever de restituição dos valores à autora – REPETIÇÃO DO INDÉBITO – O ressarcimento de valores deve se dar na forma simples – Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro – Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade – Descontos amparados em contratos bancários ainda que posteriormente reconhecida a nulidade – Questão pertinente à devolução em dobro pendente de julgamento no Tema 929 do STJ, com suspensão apenas em sede de recurso especial e agravo em recurso especial – COMPENSAÇÃO – Determinação que constou da r. sentença – Falta de interesse recursal do Banco apelante quanto a tal ponto – DANO MORAL configurado – Descontos em benefício previdenciário – Verba de nítido caráter alimentar – Situação que supera o mero aborrecimento - Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado (R\$ 8.000,00), consoante critérios doutrinários e a jurisprudência desta C. Câmara em casos semelhantes – SUCUMBÊNCIA – Banco apelante deve arcar com o pagamento integral das despesas processuais e honorários advocatícios (de forma solidária com o Banco corréu "Facta") – Artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil – Sentença parcialmente reformada – Honorária Recursal – Observância do Tema 1059 – Não aplicação do art. 85, § 11, do CPC no caso sub judice. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, NA PARTE CONHECIDA.

(Apelação Cível nº 1004083-87.2024.8.26.0006; Relator MARCELO IELO AMARO; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 07/01/2025 – destaques deste Relator).

Irrelevante o fato de parte do valor ter sido utilizada para a quitação de empréstimos anteriores, pois é de conhecimento do homem médio que as instituições financeiras condicionam a liberação de novos empréstimos à quitação dos antigos, sendo que parte das contratações celebradas contemplavam portabilidade de empréstimos. Por outras palavras, a simples circunstância de ter havido quitação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

contrato precedente não afasta a conclusão de ter havido fraude nas contratações impugnadas nesta demanda.

Cabe analisar o pedido de afastamento da regra do art. 42 do CDC, que não merece acolhimento.

Quanto ao ponto, necessário destacar-se o atual entendimento do C. STJ, no julgamento dos EAREsp nº 676.608-RS, com modulação de efeitos, *verbis*:

**EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDOTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. (...) 1. Trata-se de embargos de divergência interpostos contra acórdão em que se discute o lapso prescricional cabível aos casos de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia. Discute-se, ainda, acerca da necessidade de comprovação da má-fé pelo consumidor para aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.**

2. Na configuração da divergência do presente caso, temos, de um lado, o acórdão embargado da Terceira Turma concluindo que a norma do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de que a cobrança indevida decorreu de má-fé do credor fornecedor do serviço, enquanto os acórdãos-paradigmas da Primeira Seção afirmam que a repetição em dobro prescinde de má-fé, bastando a culpa. Ilustrando o posicionamento da Primeira Seção: EREsp 1.155.827/SP, Rel. Min. Humberto Martins, Primeira Seção, DJe 30/6/2011. Para exemplificar o posicionamento da Segunda Seção, vide: EREsp 1.127.721/RS, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, Segunda Seção, DJe 13/3/2013.

3. **Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC,**

***abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, 'salvo hipótese de engano justificável'. Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa).***

4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor).

5. ***Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal.*** Nesse ponto, a construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei.

6. A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer 'justificativa do seu engano'. Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. ***Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC.***

7. Não vislumbro distinção para os casos em que o indébito provém de contratos que não envolvam fornecimento de serviços públicos, de forma que também deve prevalecer para todas as hipóteses a tese, que defendi acima, de que tanto a conduta dolosa quanto culposa do fornecedor de serviços dá azo à devolução em dobro do indébito, de acordo com o art. 42 do CDC. Nessas modalidades contratuais, também deve prevalecer o critério dúplice do dolo/culpa. ***Assim, tanto a conduta dolosa quanto a culposa do fornecedor de serviços dão substrato à devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42 do CDC. (...)***

10. Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos privados, seguia compreensão que, com o presente julgamento, passa a ser superada, em

*consonância com a dominante da Primeira Seção, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados.*

*11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. 12. Embargos de divergência conhecidos e providos integralmente, para impor a devolução em dobro do indébito.*

*13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: **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.** Segunda tese: **A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).** Modulação dos efeitos: **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, EAREsp nº 676.608-RS, Relator Ministro OG FERNANDES, j. 21.10.20, destaques deste Relator).*

O C. STJ entendeu, portanto, que a restituição em dobro não depende de qualquer elemento volitivo do fornecedor que cobrou o que não era devido, bastando, para tanto, tratar-se de conduta violadora da boa-fé objetiva, motivo pelo qual descabe falar em ausência de má-fé da apelante. Contudo, houve modulação dos efeitos do referido julgamento, para que a restituição em dobro apenas tenha lugar no tangente a cobranças realizadas a partir de 30/03/2021 (data de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
23ª Câmara de Direito Privado

publicação do acórdão).

*In casu*, todas as operações foram realizadas após a referida data, o que indica que a devolução deve ser realizada em dobro, autorizada a compensação com o valor creditado na conta da autora, a revelar o acerto da sentença no tocante a esse ponto.

Resta analisar a tese recursal, no sentido de que não haveria dano moral a indenizar, que deve ser rejeitada.

É que não se trata de mero aborrecimento ou de simples equívoco administrativo, sendo de se ressaltar que a falha no controle das operações foi da apelante, que permitiu as contratações fraudulentas, deixando de observar os padrões mínimos de segurança e diligência exigíveis de instituições financeiras, cuja atuação impõe dever redobrado de cuidado. Ao negligenciar a checagem da identidade e da regularidade da operação, permitiu que a autora arcasse com os indevidos descontos em seu benefício previdenciário, do qual depende para sua sobrevivência.

Em relação ao *quantum* indenizatório, assim já se pronunciou o c. STJ: *A indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio. Há de orientar-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e às peculiaridades de cada caso.*” (STJ, Resp. nº



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
*23ª Câmara de Direito Privado*

214.381/MG, Rel. Ministro SÁLVIO FIGUEIREDO TEIXEIRA, 4ª Turma, j. 24/08/1999).

E, em atenção às circunstâncias ocorridas no caso em voga e no entendimento perfilhado na jurisprudência desta Corte de Justiça, não vislumbro excesso no montante fixado pelo juízo singular (R\$ 7.000,00), que fica mantido pelos fundamentos supratranscritos.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios fixados na origem de R\$ 2.500,00 para R\$ 3.000,00, com fundamento no art. 85, §11 do CPC.

**JORGE TOSTA**  
*Relator*