



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000031625**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046012-28.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante VALDEMIRO MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL: 1046012-28.2024.8.26.0224**

**RECORRENTE: Valdemiro Marques**

**RECORRIDO(A): Banco Mercantil do Brasil S.A.**

**COMARCA DE ORIGEM: 5ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos/SP**

**Voto nº 170**

**APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DEVIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME.**

Apelação interposta pela parte autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade de dívidas e restituição de valores pagos indevidamente, negando a restituição em dobro e pagamento de indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

Consiste em determinar se a restituição dos valores pagos indevidamente deve ocorrer em dobro e se há direito à indenização por danos morais devido aos descontos indevidos em benefício previdenciário.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

A inversão do ônus da prova é aplicável, considerando a hipossuficiência técnica do autor e a verossimilhança das alegações. A responsabilidade objetiva do banco, ao oferecer transações on-line, implica responder por riscos assumidos. A ausência de engano justificável na cobrança indevida autoriza a restituição em dobro. Os descontos indevidos em verba alimentar configuram dano moral, ultrapassando mero aborrecimento.

**IV. DISPOSITIVO E TESES.**

Recurso provido.

Teses de julgamento: 1. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é cabível, conforme o art. 42 do CDC. 2. Descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral, justificando a indenização almejada (R\$ 5.000,00).

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único.

Código de Processo Civil, art. 85, § 2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, Dje 30.03.2021.

TJSP, Apelação Cível 1038952-54.2025.8.26.0002, Rel. Ricardo Hoffmann, j. 27.11.2025.

TJSP, Apelação Cível 1029195-70.2024.8.26.0196, Rel. Fabiana Calil Canfour de Almeida, j. 27.11.2025.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

O juízo de origem declarou a inexigibilidade das dívidas impugnadas na inicial e condenou o réu à restituição simples dos valores indevidamente pagos. Fundamentou a decisão na inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, considerando a hipossuficiência técnica do autor e a verossimilhança de suas alegações. Aplicou a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, reconhecendo que o banco réu, ao oferecer facilidades para transações on-line, auferir vantagens e assumir riscos que deve responder. Concluiu que o réu não demonstrou a validade da contratação, especialmente porque não trouxe aos autos as coordenadas de geolocalização mencionadas em contestação, nem prova de que as operações se coadunavam com o perfil do cliente. Contudo, indeferiu a restituição em dobro, pois não vislumbrou que a cobrança decorresse de conduta contrária à boa-fé objetiva. Também negou a indenização por danos morais, considerando que os fatos retratados consistem em aborrecimentos ordinários, não ensejando indenização, e que os prejuízos foram eminentemente materiais. A sentença fixou sucumbência recíproca, condenando cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Sustenta a parte recorrente, em síntese, que merece reforma a sentença para reconhecimento da restituição em dobro e do pagamento de indenização por danos morais. Argumenta que foi vítima de golpe, tendo contraído dívidas fraudulentas em seu nome, circunstância que justificaria a devolução em dobro. Aduz que sofreu danos morais em razão dos descontos indevidos em seu benefício previdenciário, os quais comprometeram significativamente sua renda mensal, sendo interrompidos apenas após o ajuizamento da ação.

Em contrarrazões, o banco apelado sustenta a regularidade das contratações, afirmando que as operações foram realizadas através do Internet Banking, em aparelho habilitado pelo autor, mediante digitação de login e senha pessoais, com emissão de LOG de contratação. Invoca culpa exclusiva do consumidor por suposto compartilhamento de credenciais ou acesso por terceiros a aparelho habilitado. Sustenta a inexistência de danos morais, alegando que o autor não cumpriu seu ônus de comprovar o alegado dano na esfera moral, e que os descontos decorrentes de contratos não configuram ato ilícito, mas mero aborrecimento. Subsidiariamente, requer que eventual condenação por danos morais observe os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, ante a gratuidade de justiça concedida ao polo apelante (pág. 75).

É o relatório do essencial.

## II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação.

O recurso comporta parcial acolhimento.

A controvérsia diz respeito à reforma da sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais, especificamente quanto à forma de restituição dos valores indevidamente cobrados e ao reconhecimento de danos morais. O polo apelante insurge-se contra a determinação de restituição simples dos valores, pleiteando a devolução em dobro, bem como contra a negativa de indenização por danos morais.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

*“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).*

Na ausência de interposição de recurso pelo polo passivo, ora apelado, incabível discussão acerca dos débitos declarados inexigíveis, de modo que se passa à análise dos pontos controvertidos.

No tocante à repetição do indébito, a Corte Especial do STJ definiu a questão no **EAREsp 600.663/RS**, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, Dje de **30.3.2021**, fixando a seguinte tese: **“A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”**.

O art. 42, parágrafo único, do CDC, dispõe que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Ou seja, **demonstrado na relação de consumo o pagamento de cobrança indevida, a restituição do indébito dar-se-á em dobro, ressalvado se o fornecedor provar, no caso concreto, o engano justificável.**

A norma analisada não exige culpa, dolo ou má-fé do fornecedor, quando este cobra e recebe valor indevido do consumidor. Ao fornecedor, a imputação que se lhe faz a lei é objetiva, independentemente de culpa ou dolo. Assim, **a justificabilidade (ou legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade**, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva<sup>1</sup>.

**Ainda, sobre o engano justificável, colhe-se da doutrina:**

*“Para se eximir da pena terá o fornecedor (credor) que provar o engano justificável, e este só ocorre quando não houver dolo ou culpa. Não caracteriza engano justificável o erro de cálculo, falha na computação, mau funcionamento da máquina, demora do correio etc. (...) Por outro lado, se engano justificável é aquele que não decorre de dolo ou culpa, a situação se inverte porque, em se tratando de responsabilidade objetiva pela falha na atuação do fornecedor, a este cabe a comprovação de que não incorreu em imprudência, negligência, ou imperícia, isto é, que não agiu com culpa, interpretação esta que nos parece a única adequada aos objetivos da legislação declaradamente protetiva do consumidor.”*  
(FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor – 6ª Edição 2022, 6. Ed., e-book, Rio de Janeiro: Atlas, 2022, págs.259/260).

*“Na parte final do dispositivo, exclui-se a sanção civil correspondente à devolução em dobro em caso de “engano justificável”. Qual o significado? Não é qualquer engano que exclui a sanção. Deve ser justificável. O engano não justificável não afasta a sanção específica. Significa, a princípio, que as cobranças culposas também ensejam a devolução em dobro do valor cobrado. Portanto, tanto as cobranças culposas, como, por óbvio, as dolosas (com má-fé) atraem a sanção civil.*

<sup>1</sup> Informativo 803 de 12/03/2024 do E. STJ. Disponível em <[https://scon.stj.jus.br/docs\\_internet/informativos/download/SelecaoInformativos20251013144842404.pdf](https://scon.stj.jus.br/docs_internet/informativos/download/SelecaoInformativos20251013144842404.pdf)>. Acesso em 13/10/2025.

*(...) Não é justificativa – engano justificável – argumentar que foi falha do sistema de informática ou de terceiro (banco ou administradora de cartão de crédito). Cabe ao fornecedor, como profissional que é, cuidar para que nada disso ocorra. O engano justificável seria excepcionalmente admitido, quando houvesse ato infralegal – resolução de agência reguladora, por exemplo- determinando ou permitindo a cobrança. Também seria justificável se amparado em cláusula contratual com permissão da cobrança. Mas, mesmo nesta hipótese, não poderia ser cláusula com caráter abusivo já reconhecido pela jurisprudência. (BESSA, Leonardo Roscoe. Código de Defesa do Consumidor Comentado, 2. Ed., e-book, Rio de Janeiro: Forense, 2021, págs. 332/330).*

Não se vislumbra a ocorrência de engano justificável por parte da instituição financeira. Com efeito, o volume e as características das operações realizadas, que incluíram empréstimo imediato, dois cartões de crédito consignados com saques, duas operações de antecipação de 13º salário do INSS de anos futuros (2025 e 2026), seguidas de recarga de celular e 96 transferências via Pix, muitas no valor de R\$ 99,99, destinadas a terceiros que o autor afirmou desconhecer, tudo realizado em curtíssimo espaço temporal, deveriam ter suscitado suspeita por parte da instituição financeira e acionado mecanismos de segurança preventivos.

A ausência de verificação adequada da autenticidade das operações, especialmente diante de movimentações atípicas que destoavam do padrão habitual do correntista aposentado, caracteriza falha na prestação do serviço que não pode ser qualificada como engano justificável. O risco da atividade bancária, em especial quando se oferece ao consumidor a comodidade de transações eletrônicas, deve ser suportado pela instituição financeira.

A indenização por danos morais é de rigor; a situação retratada nos autos transcende o mero dissabor cotidiano e configura ofensa à dignidade da pessoa humana, em virtude dos descontos de alto valor em verba de caráter alimentar.

O benefício previdenciário, por sua natureza alimentar, destina-se a prover as necessidades básicas do segurado e sua redução por descontos indevidos atinge diretamente a dignidade da pessoa humana, causando angústia, preocupação e abalo psicológico que ultrapassam o mero aborrecimento.

Sobre o tema e em conformidade com a melhor doutrina:

***“Para a obtenção da indenização pelo dano moral puro não se exige a comprovação dos reflexos patrimoniais” (Wladimir Valler, “A Reparação do Dano Moral no Direito Brasileiro”, 3ª ed., 1995, E.V. Editora Ltda., pág. 145).***

Extrai-se do seguinte e tradicional Enunciado:

***STJ Súmula nº 37: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”***

O arbitramento deve ser fundado na teoria do desestímulo e no princípio da razoabilidade (art. 944, CC):

***“Para se educar o ofensor no caso dos autos, qual seria a quantidade de moeda suficiente à reflexão que é um dos escopos da ordem indenizatória ? Além da imensa dificuldade de se conhecer a justa cifra, acresce que se estabelecida aleatoriamente, poderia representar um prêmio indevido ao ofendido, diante da possibilidade de lhe ser concedida importância que modificará totalmente suas condições normais de vida, indo a indenização muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado. Ao Juiz, pois, dentro da contida e prudente conduta, se incumbe a tarefa de encontrar valor, obediente às condições já explicadas, sem marcar qualquer dos litigantes pelo favorecimento ou desfavorecimento” (JTJ - LEX 142/104).***

Em suma, reputa-se suficiente e adequado aos fins colimados o arbitramento indenizatório equivalente à quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Neste sentido:

**DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÕES. EMPRÉSTIMOS. CONTRATAÇÕES ELETRÔNICAS NÃO COMPROVADAS. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E DO RÉU IMPROVIDO. I. CASO EM EXAME** Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de negócio jurídico cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais movida pela autora em face de BANCO PAN S/A. Sentença julgou procedentes os pedidos iniciais. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO** A questão em discussão consiste em (i) verificar a validade dos contratos de empréstimos consignados realizados por meio eletrônico; (ii) determinar se a devolução dos valores descontados indevidamente deverá ocorrer de forma simples ou em dobro; (iii) avaliar a adequação do valor da indenização por danos morais. **III. RAZÕES DE DECIDIR** Aplica-se o CDC, com inversão do ônus da prova (arts. 3º e 6º, VIII). A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação dos empréstimos, apresentando documentos com inconsistências e ausência de elementos que assegurem a ocorrência da manifestação de vontade da autora. A fraude decorreu de falha no sistema de segurança da ré, configurando fortuito interno e responsabilidade objetiva (Súmula 479/STJ). O débito é inexigível. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida, e a cobrança indevida gera dano moral presumido. **IV. DISPOSITIVO E TESE** Recurso da autora parcialmente provido e do réu improvido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre do dever de segurança, incidindo a Súmula nº 479 do STJ. 2. Cabe ao fornecedor provar a autenticidade de contrato eletrônico impugnado. 3. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida. 4. Negócio inexistente gera inexigibilidade do débito e indenização por dano moral. **Legislação Citada:** CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; PCC, arts. 369, 428, I, e 429, II; Lei nº 14.063/2020, art. 4º; CC, arts. 389, 404 e 406. **Jurisprudência Citada:** STJ, REsp n.2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023, DJe 15.09.2023. TJSP, Apelação Cível 1000753-94.2025.8.26.0411, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Foro de Pacaembu - 1ª Vara, j. 28.10.2025, reg. 28.10.2025. TJSP, Apelação Cível 1031936-72.2023.8.26.0405, Rel. Rosana Santiso,

*Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Foro de Osasco - 8ª Vara Cível, j. 18.09.2025, reg. 18.09.2025. TJSP, Apelação Cível 1022131-33.2024.8.26.0576, Rel. Jorge Tosta, 23ª Câmara de Direito Privado, Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível, j. 31.10.2025, reg. 31.10.2025. (TJSP; Apelação Cível 1038952-54.2025.8.26.0002; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025)*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CELEBRADOS MEDIANTE FRAUDE EM NOME DE BENEFICIÁRIO DO INSS. Conjunto probatório, notadamente laudo pericial, que indica flagrantes falhas de segurança na formalização eletrônica (IP e telefone de terceiros, ausência de geolocalização) e descumprimento de normas do DATAPREV, rejeitando-se a tese de anuência tácita ou fortuito externo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira caracterizada por fortuito interno (artigo 14, CDC e Súmula 479, STJ). Impugnação quanto à nulidade dos contratos, cabimento da restituição em dobro (artigo 42, CDC) e fixação de indenização por dano moral in re ipsa decorrente de descontos em verba alimentar. Sentença de parcial procedência mantida, com majoração dos honorários advocatícios de sucumbência. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1029195-70.2024.8.26.0196; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025)*

Ante o exposto, pelo voto **DOU PROVIMENTO** ao recurso para determinar a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do polo apelante, na forma estabelecida na r. sentença, bem como condenar o polo passivo, ora apelado, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária a partir desta data (Súmula 362/STJ) e juros legais moratórios a partir do evento danoso (Súmula 54/STJ).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da integral sucumbência do polo apelado, deverá arcar com pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

Relator