



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000272202**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048632-86.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada IONE FERREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**LUÍS H. B. FRANZÉ**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1048632-86.2023.8.26.0114**

**Apelante:** Banco Santander (Brasil) S/A

**Apelada:** Ione Ferreira da Silva

**Comarca:** Campinas – 10ª Vara Cível

**Juízo “a quo”:** Fernanda Silva Gonçalves

**Voto nº 12.744**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS IMPUGNADOS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DAS CONTRATAÇÕES (CPC/15, ART. 429, INC. II; TEMA 1.061/STJ). RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479/STJ. REPETIÇÃO DE INDÉBITO NA FORMA SIMPLES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. COMPENSAÇÃO DE VALORES EM LIQUIDAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

1. Apelação cível interposta pelo réu contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, reconhecendo a invalidade de contratos de empréstimo consignado e condenando-o à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em examinar: (i) a regularidade das contratações de empréstimos consignados impugnadas pela autora e a distribuição do ônus probatório quanto à autenticidade dos instrumentos contratuais; (ii) a configuração da responsabilidade civil da instituição financeira diante de descontos indevidos em benefício

previdenciário; (iii) a forma de restituição do indébito, simples ou em dobro, à luz do parágrafo único do art. 42 do CDC e da orientação do STJ; (iv) a existência e a adequação do quantum fixado a título de danos morais.

### III. Razões de Decidir

3. INVALIDADE DAS CONTRATAÇÕES. **Mantida.** Ônus de prova da instituição financeira quanto à regularidade da contratação questionada pelo autor, na forma do inc. II, do art. 429, do CPC/15 (STJ, Tema repetitivo 1061). Ausência de juntada dos contratos impugnados. Parte ré que não se desincumbiu do seu ônus de comprovar a regularidade das contratações impugnadas.

4. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. A Corte Especial do C. STJ fixou tese de que a devolução em dobro, prevista no art. 42, do CDC, decorre da boa-fé objetiva (STJ, EAREsp 676.608/RS), mas procedeu a modulação dos seus efeitos, da seguinte forma: a) antes de 30/03/21 é necessária a prova da má-fé do fornecedor; b) após 30/03/21, basta que a conduta do fornecedor seja contrária a boa-fé objetiva (sendo irrelevante o dolo/culpa). A partir desta regra, a devolução deve ser de forma simples, pois as contratações são anteriores à modulação.

5. DANO MORAL. **Configurado.** Fatos que geraram abalo em grau suficiente para materializar o dano moral, eis que a autora teve descontos indevidos em verba de natureza alimentar (benefício previdenciário). Indenização mantida em R\$ 10.000,00, não comportando a redução pretendida pelo banco apelante.

### IV. Dispositivo

6. Recurso **parcialmente provido.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica e inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral que IONE FERREIRA DA SILVA promoveu em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, julgada procedente.

O banco réu ofertou apelação (fls. 179/190). Em síntese, destacaram-se os seguintes fundamentos: (a) regularidade das contratações, tendo a parte ré juntado os respectivos contratos assinados pela autora, com a comprovação da transferência dos valores dos empréstimos para a conta da autora; (b) ausência de danos morais indenizáveis, subsidiariamente, requereu

a redução; (c) repetição de indébito indevida. Ao final, o apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, para julgar improcedente a ação.

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 197/205).

### **É o relatório.**

Recurso regularmente processado.

#### **1. Relação de consumo**

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, "Contratos no Código de Defesa do Consumidor", São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

*"Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços."*

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Porém, este fato, por si, não determina a procedência dos pedidos, valendo salientar também que a inversão probatória não é automática, pois cabe ao consumidor demonstrar a verossimilhança da alegação ou sua hipossuficiência frente a prova que pretende produzir.

## 2. Invalidade das contratações

Na sua petição inicial, a autora negou ter firmado os contratos de empréstimo consignado de números 99091340, 99092590 e 99094390, todos firmados em 2020, junto à instituição financeira ré, os quais resultam nos respectivos descontos de R\$ 57,28, R\$56,89 e R\$ 42,08, no benefício previdenciário da autora, conforme retratado no histórico de contratações do INSS (fl. 16).

Desse modo, incumbia a parte ré demonstrar a veracidade das contratações impugnadas, conforme inciso II, do art. 429 do CPC/15, assim redigido:

Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:

*“II - se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento.”*

Rememore-se que, conforme decidido pelo C. STJ, em Recurso Especial de caráter vinculante, “na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)” (TEMA 1061 - REsp 1846649/MA, Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, julgado em 24/11/2021).

No caso concreto, o banco réu não apresentou os contratos impugnados pela parte autora. Trouxe a discussão sobre a possibilidade de realização de perícia na cópia digitalizada, mas não trouxe NENHUM

documento comprovando a contratação.

Tangenciando a litigância de má-fé, o apelante insistiu que havia apresentado os contratos assinados pela autora, em descompasso com a realidade anteriormente exposta.

Somente em sede de recurso de apelação, apresentou “prints” de trechos de contratos datados de 2018, os quais não tinham relação com os contratos impugnados de 2020. De qualquer maneira, não foi apresentada justificativa para a juntada extemporânea daqueles documentos (CPC/15, art. 435, par. ún.). Na mesma direção, os comprovantes de TEDs apresentados (somente no corpo do recurso de apelação) são datados de 2018.

**Diante de tal conjectura, cumpre concluir que o banco réu não demonstrou a regularidade das contratações.**

Em verdade, em razão da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação dos serviços, inafastável a conclusão de que o banco, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do Parágrafo 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar de forma a proteger a instituição, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, visto que, como referido, o ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

E conforme a orientação da Súmula 479 do C. STJ:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Aliás, o C. Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR (Relator: Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011), recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 543-C do CPC/1973.

Veja-se:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.*

*1. Para efeitos do art. 543- C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.*

*2. Recurso especial provido.”*

Com efeito, assentou-se no referido precedente que *“No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros - hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, violação do sistema de dados do banco - a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto.”*

Assim, forçoso concluir pela inexigibilidade do débito e anulação dos contratos, uma vez que os descontos não se revestiam de legitimidade, deve a instituição financeira ser responsabilizada pelos prejuízos causados.

### 3. Repetição de indébito

Diante do reconhecimento da abusividade dos descontos no benefício previdenciário da parte autora, deve ser determinada a devolução dos valores cobrados indevidamente.

Quanto ao pedido de restituição em dobro formulado no recurso de apelação, anote-se que a Corte Especial do C. STJ, firmou por meio dos embargos de divergência nº 676.608/RS, as seguintes teses e modulou seus efeitos:

*“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.”*

Ou seja, a orientação do C. STJ é no sentido de que a partir desse julgamento (30/03/2021) para se admitir a repetição em dobro (CDC, art. 42, par. ún.), a conduta deve ser contrária à boa-fé objetiva, não se examinando culpa ou dolo da instituição bancária.

No caso, os contratos impugnados foram firmados em abril de 2020, portanto, são anteriores a esse julgado. Logo, a r. sentença deve ser reformada para determinar que a devolução de valores se dê de forma simples.

#### **4. Danos morais**

Relativamente aos danos morais, assevere-se que a hipótese não traduz mero aborrecimento do cotidiano, na medida em que os fatos geraram angústia e frustração à autora, que teve descontos não autorizados em seu benefício previdenciário, constituindo-se verba de natureza alimentar.

Mesmo no âmbito judicial, o banco réu insistiu na regularidade das contratações, sem tomar qualquer medida para sanar os prejuízos sofridos pela autora.

Feitas essas considerações, não houve dúvidas a respeito da ocorrência dos danos morais.

#### **5. Danos morais - valoração**

Caracterizado o dano aos direitos da personalidade, resta apenas verificar se correto o *quantum* arbitrado a tal título, o qual deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes, devendo compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Por fim, prescreve a norma de regência que “*A indenização mede-se pela extensão do dano*” (caput do art. 944 do CC).

**Nesse passo, entendo que a indenização deve ser mantida em R\$ 10.000,00, não comportando a redução pretendida pelo banco apelante.**

#### **6. Da compensação de valores**

Reconhecida a invalidade das contratações, é imprescindível o retorno das partes ao *status quo ante* (CC/02, art. 182). Desse modo, e, considerando que anulação opera efeitos *ex tunc*, deve ser admitida a compensação dos valores que, comprovadamente, tenham sido disponibilizados pela instituição financeira e utilizados pela demandante, com correção monetária, a partir da data da transferência (sem juros moratórios).

Assim, a verificação da quantia disponibilizada em razão dos contratos declarados inexistentes deverá ser realizada em fase de liquidação de sentença.

Em suma, dou parcial provimento ao recurso.

#### **7. Dispositivo**

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso do banco réu, para reformar a r. sentença e determinar que a devolução de valores descontados indevidamente ocorra de forma simples.

Em atenção ao Tema 1.059, do C. STJ, deixo de fixar o ônus sucumbencial recursal.

**LUÍS H. B. FRANZÉ**

**Relator**