



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2025.0000295763**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1005492-97.2023.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante ELISABETH PIRES MENDONÇA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso, 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 Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

**RENATO RANGEL DESINANO**  
**RELATOR**  
**Assinatura Eletrônica**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Voto nº 39.960**

**Apelação Cível nº 1005492-97.2023.8.26.0438**

Comarca: Penápolis - 3ª Vara

Apelante: Elisabeth Pires Mendonça

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Juiz(a) de 1ª Inst.: Ana Flavia Jordão Ramos Fornazari

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Contrato bancário – Empréstimo consignado – Alegação da autora de que não celebrou contrato com o réu – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Parcial cabimento – Hipótese em que o réu não comprovou a contratação do empréstimo – Ressarcimento devido, porém, de forma simples, ante a ausência de má-fé ou quebra da boa-fé objetiva – Transtornos experimentados pela autora que superam o mero dissabor – Dano moral configurado – Considerando as circunstâncias do caso concreto, o montante de R\$ 5.000,00 é adequado aos fins colimados – Exclusão da multa por litigância de má-fé – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença, cujo relatório se adota, que, em “*ação declaratória de inexistência de débito c.c. obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais*”, ajuizada por ELISABETH PIRES MENDONÇA contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, julgou improcedentes os pedidos formulados pela autora, condenando-a ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor da causa, além de multa por litigância de má-fé, equivalente a 5% sobre o valor atualizado da



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

causa (fls. 194/198).

Recorre a autora. Nega, cabalmente, a assinatura do contrato, tendo, inclusive, rogado pela realização de perícia digital. Afirma que o *“cotejo dos documentos trazidos aos autos demonstra, de forma clara, que no presente caso tudo indica que pode ter ocorrido um tipo de fraude universalmente conhecida como “identity theft” (furto de identidade), o qual se caracteriza pela apropriação de dados pessoais de um indivíduo, que é posteriormente utilizado para as mais diversas utilidades, a exemplo de contratação de empréstimo”*. Argui que o banco réu não trouxe aos autos a biometria facial, nem a assinatura digital com uso de cartão ou senha pessoal. Acrescenta que também não há informações sobre geolocalização. Defende que o banco requerido deve responder objetivamente pela fraude praticada. Pleiteia, nesse contexto, a declaração de inexistência do contrato, o recebimento de indenização por dano moral e a devolução, em dobro, das parcelas descontadas indevidamente de seu benefício previdenciário. Pugna, ainda, pela exclusão da multa por litigância de má-fé (fls. 201/244).

Recurso recebido e contrariado (fls. 248/260).

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

A autora narrou, na petição inicial, que foi surpreendida com descontos relativos a um empréstimo decorrente de operação de crédito supostamente celebrada com o réu. Aduziu que não realizou ou autorizou a referida contratação.

Nesse contexto, ajuizou a presente demanda e pleiteou



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

a declaração de inexistência do negócio jurídico, com a consequente restituição dos valores descontados de seu benefício previdenciário. Por fim, requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral.

O D. Juízo *a quo*, todavia, julgou improcedentes os pedidos formulados pela autora.

Contra tal sentença, insurge-se a autora, ora apelante.

Respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, o recurso merece parcial provimento.

Diante da afirmação da autora de que não contratou o empréstimo descrito na inicial, ou tampouco assinou o contrato apresentado em sede de contestação, cabia ao réu a comprovação da validade do negócio jurídico.

O réu, no entanto, não se desincumbiu de seu ônus.

Com efeito, o réu não coligiu quaisquer documentos aos autos para comprovar a celebração da aludida avença, ônus que lhe cabia, senão um contrato apócrifo (fls. 159/162).

Independentemente de os contratos serem eletrônicos ou não, era dever do réu comprovar sua celebração.

É verdade que houve colação do RG da autora, bem como de uma selfie.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Os referidos documentos, no entanto, são insuficientes para comprovar a avença impugnada.

É que a selfie não aparece vinculada ao contrato, mas está isolada no conjunto probatório.

Além disso, as partes ostentavam relação contratual anterior, de modo que os referidos documentos podem ter sido de lá originados, conforme afirmado pela apelante.

Nesse contexto, o réu deveria ter indicado assinatura digital, *hash*, certificado digital, protocolo de assinatura, geolocalização, dispositivo utilizado para celebração da avença ou qualquer outro documento relevante.

No entanto, não houve apresentação de nenhum dos citados documentos.

Aliás, sequer o SMS que originou a contratação, conforme mencionado em contestação, foi apresentado nos autos.

Desse modo, é necessário reconhecer a nulidade do contrato e, por conseguinte, condenar o réu a restituir os valores descontados indevidamente, permitida a compensação com os valores comprovadamente creditados, em fase de liquidação.

Contudo, no que tange à aplicação do art. 42, § único, do CDC para condenar o réu à restituição do dobro da quantia descontada, é de rigor a devolução sob a forma simples, em razão da ausência de má-fé do banco réu ou violação em concreto da boa-fé objetiva.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Com efeito, o simples desconto indevido não pode ser equiparado à conduta desleal, ainda que tenha decorrido de defeito do serviço da instituição financeira.

Esse é o entendimento consolidado desta C. 11ª  
Câmara de Direito Privado:

*"CONTRATOS BANCÁRIOS. Ação declaratória de inexistência de débito. 1. Empréstimos não reconhecidos pelo autor. Fraude na operação reconhecida ante a falsidade nas assinaturas. Inexigibilidade reconhecida. 2. Restituição de forma simples dos valores das parcelas descontadas bem determinada. 3. Dano moral afastado. Autor que sequer foi negativado. Recurso do réu parcialmente provido, não provido o do autor." (TJSP; Apelação Cível 1005370-26.2018.8.26.0223; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2020; Data de Registro: 09/10/2020)*

*"Responsabilidade civil. Declaratória de inexistência de relação jurídica e indenizatória. Empréstimo de dinheiro. Negócio contratado fraudulentamente em nome do consumidor. Falsidade de assinatura atribuída ao autor apontada por perícia grafotécnica. Declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes. Restituição dos valores descontados indevidamente dos proventos. Má-fé da instituição financeira não evidenciada. Devolução de forma simples. Danos morais não verificados. Aborrecimento cotidiano. Recurso não provido e majorada a verba honorária." (TJSP; Apelação Cível 1013347-40.2019.8.26.0577; Relator (a): Gil Coelho; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2020; Data de Registro: 28/09/2020)*

De igual modo, o réu deve ser condenado ao



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

pagamento de indenização por dano moral.

De fato, a conduta desidiosa do banco réu teve como consequência a incidência de descontos indevidos no benefício previdenciário da autora.

Ora, tal situação, à toda evidência, transcende o mero dissabor, uma vez que causou apreensão exacerbada na requerente, que, em virtude de falha da instituição financeira, teve comprometida parte de seu modesto benefício previdenciário, verba que ostenta natureza alimentar.

Afinal, não se pode classificar como mero dissabor o conhecimento de que a parte será obrigada a pagar, por 7 anos, o dobro de valor oriundo de contrato que não celebrou.

Portanto, é de se concluir que a autora sofreu dano moral.

A fixação do dano moral deve ser ponderada, visando inibir a repetição da conduta danosa, sem importar enriquecimento sem causa do lesado.

Com efeito, considerando as circunstâncias do caso, e tendo em vista os padrões de quantificação de ressarcimento reiteradamente adotados pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça e por esta Câmara, tem-se que o valor de R\$ 5.000,00 é adequado aos fins colimados.

O valor da indenização por dano moral deve ser acrescido de juros de mora correspondentes à taxa referencial do Sistema



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Especial de Liquidação e Custódia (SELIC), deduzido o índice de correção monetária, a contar da data do evento danoso e, a partir da data deste julgamento, deve também ser corrigido pelo IPCA (súmulas n. 54 e 362 do Superior Tribunal de Justiça).

Por fim, como consequência da procedência da demanda, deve a multa por litigância de má-fé ser excluída, pois não houve alteração da verdade dos fatos.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso, para declarar a nulidade do contrato descrito na inicial, determinar a devolução dos valores descontados indevidamente e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação.

Em razão da alteração da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários sucumbenciais em favor do patrono da autora, que ora arbitro em 20% sobre o proveito econômico obtido.

**Renato Rangel Desinano**  
**Relator**