

# Uso de senha não valida contrato bancário firmado por cliente analfabeto

A validade de negócios jurídicos firmados por pessoas analfabetas exige formalidades específicas. O simples uso de senha em terminal bancário é insuficiente para comprovar a manifestação de vontade válida e consciente, tornando o contrato nulo e as cobranças inexigíveis.

Com base nesse entendimento, a juíza Miriam Vaz Chagas, da 17ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, declarou nulo um contrato e condenou um banco a indenizar uma cliente por descontos indevidos.

A autora da ação é uma mulher analfabeta, cujo documento de identidade atesta expressamente que ela não assina. Segundo os autos, ela passou a sofrer descontos mensais de R\$ 50 referentes a um título de capitalização.

A cliente argumentou que jamais requisitou o serviço, que onerou significativamente seu orçamento familiar. Diante do prejuízo, ela acionou o Poder Judiciário para anular a dívida e requerer indenização.

A instituição financeira contestou as alegações. O banco argumentou que a adesão ao título ocorreu de forma regular diretamente em um terminal de autoatendimento, mediante o uso da senha pessoal da consumidora. A empresa sustentou a legalidade das cobranças contínuas e afirmou que não havia danos morais a serem reparados.

## Proteção ao vulnerável

Ao analisar a controvérsia, a magistrada deu razão à cliente. A juíza explicou que as normas civis exigem, para a segurança de negócios envolvendo analfabetos, a assinatura a rogo por procurador via instrumento público ou a presença de testemunhas que confirmem a ciência dos termos pactuados. O contrato anexado pela instituição bancária tinha o campo de assinatura vazio.

“Todavia, tal argumento é insuficiente para suprir a ausência de manifestação de vontade válida, especialmente considerando a vulnerabilidade da consumidora e a complexidade do produto. O réu não se desincumbiu do ônus de provar que a autora anuiu de forma consciente à contratação”, avaliou a juíza.

Reconhecendo a má-fé da empresa ao impor um serviço não pactuado, a julgadora determinou a restituição em dobro dos valores retidos indevidamente (já descontado um valor que havia sido resgatado previamente), com base no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. A magistrada também fixou reparação por danos morais no valor de R\$ 12 mil, invocando a teoria do desvio produtivo e o aspecto pedagógico da punição.

“A privação de recursos de pessoa de baixa renda para pagamento de serviço não solicitado ultrapassa o mero aborrecimento”, concluiu. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 5010392-33.2022.8.13.0024**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mai-08/uso-de-senha-nao-valida-contrato-bancario-firmado-por-cliente-analfabeto/>

