

TJ-MT condena banco por empréstimo online não contratado

Empréstimo feito sem vontade expressa do cliente é **falha na prestação do serviço**. Com esse entendimento, a 5ª Câmara de Direito Privado do **Tribunal de Justiça do Mato Grosso** negou recurso de instituição bancária e deu parcial provimento à apelação de um morador de Cuiabá (MT) que teve o nome negativado por uma dívida que não reconhecia. O colegiado também manteve a declaração de inexistência do empréstimo bancário.

Conforme o processo, o consumidor descobriu que seu nome havia sido inscrito em cadastro de inadimplentes em razão de um contrato de empréstimo no valor de R\$ 188, supostamente firmado por meio digital. Ele alegou nunca ter feito a contratação e pediu a declaração de inexistência do débito, a exclusão da negativação e indenização por danos morais.

O banco sustentou que a operação foi feita via *mobile banking*, com disponibilização do valor na conta do cliente, e que a inscrição decorreu de inadimplemento. Também argumentou que havia outras restrições anteriores no nome do autor, o que afastaria eventual dano moral, com base na **Súmula 385** do Superior Tribunal de Justiça.

Contratação irregular

O relator do caso, desembargador Marcos Regenold Fernandes, destacou que, em ações dessa natureza, cabe à instituição financeira comprovar a regularidade da contratação. Segundo o voto, o banco não apresentou contrato assinado nem registros técnicos capazes de demonstrar a manifestação inequívoca de vontade do consumidor, limitando-se a juntar extratos e registros internos.

Para o colegiado, esses documentos são insuficientes para comprovar a existência do vínculo contratual, sobretudo quando o consumidor nega a contratação. Com isso, foi reconhecida a falha na prestação do serviço e declarada a inexistência da relação jurídica.

Em relação aos danos morais, o entendimento foi de que a negativação indevida gera dano presumido, ou seja, dispensa prova de prejuízo concreto. O valor de R\$ 7 mil foi considerado adequado e proporcional às circunstâncias do caso, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da indenização.





O colegiado apenas reformou parcialmente a decisão quanto aos juros de mora, fixando que devem incidir a partir da data da inscrição indevida, por se tratar de responsabilidade extracontratual, conforme a Súmula 54 do STJ. A correção monetária permanece contada a partir da data em que o valor foi fixado. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.*

Processo 1022007-23.2024.8.11.0041

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-05/tj-mt-condena-banco-por-emprestimo-online-nao-contratado-2/>