



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000169381

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000161-68.2023.8.26.0654, da Comarca de Vargem Grande Paulista, em que é apelante PARATI - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., é apelada APARECIDA ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso, na parte dele conhecida. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1000161-68.2023.8.26.0654
COMARCA: VARGEM GRANDE PAULISTA
JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ANA RAQUEL VICTORINO DE FRANÇA SOARES
APELANTE: PARATI - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A
APELADA: APARECIDA ALVES DOS SANTOS

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. 1. Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam suscitada pela instituição financeira rejeitada. Responsabilidade da ré pelos atos ilícitos praticados em momento precedente à alegada migração do empréstimo e pelo defeito na segurança do serviço bancário colocado à disposição da consumidora. 2. Alegação da autora de que foi induzida a erro por correspondente da ré ao aderir a contrato de empréstimo consignado. Relação de consumo evidenciada. Admissibilidade da inversão do ônus probatório. Falta de prova da legitimidade da operação contestada pela autora nesta demanda. Contratação de empréstimo consignado formalizado pela via exclusivamente eletrônica. Inexistência de prova eficaz da regularidade da contratação. Nulidade do contrato de empréstimo declarada. 3. Repetição simples dos valores pagos determinada. 4. Defeito na segurança do serviço bancário. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Negligência da ré evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada na sentença em R\$ 15.000,00. Admissibilidade de sua redução para o importe de R\$ 5.000,00, consoante critérios orientadores desta 19ª Câmara de Direito Privado. 5. Determinação de que o crédito efetuado pela ré Parati na conta corrente da autora e depositado judicialmente seja a ela restituído, com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores. 6. Litigância de má-fé da autora não configurada, já que ausentes os pressupostos legais exigíveis à sua configuração, consoante estabelece o artigo 80, do Código de Processo Civil. 7. Pleito de exclusão da condenação à repetição do indébito em dobro. Falta de interesse recursal neste ponto. Ausência de gravame. Pedido inicial julgado procedente, mas em menor extensão. Recurso parcialmente provido, na parte dele conhecida.

Voto n. 58023.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 285/293, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou procedente o pedido inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recorre a ré, sustentando, em síntese, que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da relação processual, porque o contrato objeto da lide foi liquidado por portabilidade em prol de outra instituição financeira (Banco Paraná). Aduz que o contrato impugnado na causa foi celebrado pela via eletrônica através de validação por *selfie* após a autora estar ciente de todas as condições do ajuste, não havendo se cogitar, portanto, de sua ilegitimidade, porque agiu de boa-fé ao disponibilizar numerário para a autora. Discorre sobre a segurança do sistema de biometria facial. Argumenta que não pode ser responsabilizada por golpes perpetrados por terceiros, sobretudo quando não houve falha na segurança de seus sistemas. Pondera que, caso o golpe tenha ocorrido, trata-se de fortuito externo que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira sendo descabida a ordem de repetição do indébito em dobro. Postula a reforma da sentença para que seja julgada improcedente a demanda ou, subsidiariamente, para que sejam reduzidos os valores fixados a título de indenização por danos morais, permitida também a compensação de valores, porque a autora recebeu o produto das operações financeiras em sua conta. Por fim, requer que seja a autora condenada ao pagamento de multa por litigância de má fé.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória em que fundamenta a autora o pedido inicial em alegação de que recebeu contato telefônico de um correspondente bancário da ré que lhe ofereceu a portabilidade de um empréstimo celebrado junto ao Banco Agibank, com redução de parcelas. Aduziu que, após o envio dos documentos pessoais, para sua surpresa, não houve a portabilidade do mencionado empréstimo e, sim, a contratação de novo empréstimo consignado (n. 670762361 – R\$ - 84 parcelas de R\$ 31,40) junto à ré, não autorizado. Salientou que foi induzida a erro e vítima de fraude, tendo recebido um crédito em sua conta no valor de R\$ 1.301,28. Afirmou que tentou resolver a situação de forma administrativa, mas não obteve êxito, não lhe restando alternativa senão registrar boletim de ocorrência (BO n. BE7226-1/2023), a fim de denunciar a fraude da qual foi vítima. Postulou a declaração de inexistência da relação jurídica, a suspensão imediata dos descontos indevidos, a repetição dos valores pagos e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

A instituição financeira apresentou contestação (fls. 97/112), sustentando a validade da avença, que foi regularmente firmada pela autora, por meio eletrônico; trouxe para os autos a questionada cédula de crédito bancário (fls. 113/124) a fim de demonstrar a legitimidade do crédito e dos débitos lançados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora.

E a r. sentença julgou procedente o pedido inicial para (a) confirmar a tutela de urgência concedida e declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado de número 670762361, no valor total de R\$ 2.637,60, devendo a requerida cessar imediatamente quaisquer descontos e cobranças referentes a este contrato; (b) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

à quantia total de todas as parcelas que forem indevidamente descontadas do benefício previdenciário da requerente em virtude do contrato de número 670762361, devendo os valores ser corrigidos monetariamente desde cada desconto indevido e acrescidos de juros de mora a partir da citação; (c) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, devendo o valor ser corrigido monetariamente a partir da data do arbitramento (súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e acrescido de juros de mora a partir do evento danoso, conforme Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça e (d) condenar a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o proveito econômico obtido com a demanda, que compreende o valor declarado inexigível mais os danos morais e materiais, devidamente corrigidos.

Recorre a instituição financeira e o recurso comporta parcial provimento, na parte dele conhecida.

De início, para bem delimitar a extensão da matéria validamente devolvida à apreciação do Tribunal, importa anotar que, no que tange ao pleito da instituição financeira de que seja excluída sua condenação à repetição do indébito em dobro, o recurso não poderá ser conhecido, porquanto, neste aspecto, não houve pronunciamento judicial desfavorável ao banco recorrente, por isso que lhe falta interesse recursal, nesta passagem.

E rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela ré Parati – Crédito, Financiamento e Investimento, uma vez que, ainda que o contrato de empréstimo impugnado na causa (n. 670762361) tenha sido alvo de portabilidade para outra instituição financeira, é fato que tal circunstância não a exime de responsabilidade pelos atos ilícitos praticados em momento precedente à migração bancária, assim como pelos defeitos na segurança do serviço bancário colocado à disposição da consumidora, de sorte que dúvida não paira acerca da legitimidade passiva *ad causam* da instituição financeira.

Superada esta questão, cabe a nota de que, cuidando-se aqui de relação jurídica de consumo e verificada a hipossuficiência da parte ativa, bem assim a verossimilhança de suas alegações, o caso era mesmo de inversão do ônus da prova, razão pela qual incumbia à instituição financeira comprovar a celebração pela autora dos contratos de empréstimo que originaram os descontos em folha de pagamento do seu benefício previdenciário [n. 670762361 (84 parcelas de R\$ 31,40)], do que não cuidou, razão pela qual positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não materializadas na espécie.

Bem por isso, incumbia mesmo à instituição financeira ré a comprovação de que houve culpa exclusiva da autora para exonerá-la da responsabilidade objetiva, no que tange aos danos materiais experimentados pela parte ativa, mas omitiu-se na produção de prova cabal de suas assertivas, por isso que alternativa não havia mesmo senão a declaração da nulidade da operação financeira (contrato de mútuo) impugnada pela parte ativa nesta demanda.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É que os documentos apresentados pela ré, consubstanciados na cédula de crédito bancário n. 670762361 (fls. 113/124), que indica que a contratação foi efetuada de forma exclusivamente eletrônica, documento de identidade (fls. 106) e fotografia da autora (fls. 107), por si só, não são suficientes para comprovar a legitimidade da avença, haja vista que, além de sequer ser possível aferir se a questionada fotografia [foi utilizada a mesma fotografia para justificar a contratação do empréstimo n. 670112267, objeto de outra ação judicial - processo n. 1002143-54.2022.8.26.0654] foi obtida no momento da suposta formalização do ajuste em foco [são inúmeros os golpes de que se valem meliantes desse artifício para lesar terceiros], inexistente também qualquer evidência concreta nos autos de que tenha ela se vinculado validamente ao contrato ora analisado, nem adequadamente cientificado e tido perfeita compreensão da operação de crédito [que, aliás, nega ter formalizado], do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, consoante preconiza o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste passo, consoante assentado com propriedade pela d. magistrada, “Em sua réplica de fls. 164/175 e especificação de provas de fls. 193/199, a requerente requereu que a requerida juntasse aos autos a cópia das gravações das conversas via aplicativo de mensagens ou telefônica que teriam originado o link de contratação digital. Esta solicitação visava comprovar que a requerente não entrou em contato com o correspondente bancário para solicitar a contratação do produto financeiro, e que o fluxo de contratação digital teria sido fraudado. A decisão de saneamento de fls. 210 deferiu parcialmente este pedido, determinando que a requerida esclarecesse por qual meio se deu a contratação e apresentasse comprovantes das tratativas, seja por aplicativo de mensagens instantâneas ou por gravações telefônicas, no prazo de quinze dias, sob as penas estabelecidas no artigo 400 do Código de Processo Civil. Contudo, a requerida não cumpriu a determinação judicial de fls. 210. A ausência de manifestação da requerida para produzir a prova solicitada, somada à inversão do ônus da prova, é crucial para o deslinde da causa. A não apresentação das gravações ou dos chats que comprovariam a vontade da autora em contratar o empréstimo, especialmente diante do uso de métodos digitais que, segundo a própria requerida, são rigorosos em termos de segurança e validação, fortalece as alegações da requerente. Ademais, a "selfie" apresentada nestes autos, para justificar a contratação do empréstimo nº 670762361 foi a mesma foto apresentada nos autos nº 1002143-54.2022.8.26.0654, para justificar a contratação do empréstimo nº 670112267, o que confirma a ocorrência de fraude e ausência de consentimento válido. Se não bastasse, trata-se de mecanismo inserido no golpe da portabilidade, considerando que o consumidor realiza os passos necessários para a portabilidade, quando se trata, na verdade, da contratação de um novo empréstimo. Diante da inversão do ônus da prova e da contumácia da requerida em não produzir as provas documentais solicitadas pelo juízo para demonstrar a validade da contratação e a manifestação de vontade da autora, bem como dos fortes indícios de fraude apresentados, restam configurados o vício de consentimento e a falha na prestação do serviço da requerida. A responsabilidade da instituição financeira por atos de seus correspondentes e prepostos, e por fraudes ou delitos praticados por terceiros, decorre do risco do empreendimento, conforme consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.” (fls. 290/291).

De fato, inexistente evidência concreta nos autos de que tenha a autora se vinculado validamente ao contrato em exame na causa, nem de que foi adequadamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cientificada e tido perfeita compreensão da operação de crédito impugnada, do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, consoante preconiza o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim sendo, tenho que resulta indisputável a negligência da Parati em propiciar segurança adequada à consumidora dos seus serviços, razão pela qual, à falta de prova da verificação de culpa exclusiva da autora, caso fortuito ou força maior, descabida a alegação de configuração de excludente de responsabilidade civil, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, incumbia ao fornecedor do crédito a produção de prova de que não houve falha de segurança na contratação e de que resultou caracterizada culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, mas é preciso reconhecer que deste encargo não se desvencilhou a ré, de modo que inarredável se denota sua responsabilidade pelo defeito na prestação do serviço.

Em assim sendo, correta a r. sentença ao declarar a nulidade do contrato impugnado pela autora com a condenação da Parati a restituir o valor das parcelas descontadas do benefício previdenciário da parte ativa.

E, estando patenteado no feito o lançamento a débito de valores abusivos em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora (fls. 31/33 e 54/55), está escancarado o defeito do serviço prestado pela instituição financeira, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos à parte ativa, porquanto atingidos recursos necessários à sua subsistência, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos à autora, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que foram descontados indevidamente valores mensais em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa [verba de cunho alimentar (fls. 31/33 e 54/55)], mas com o banco não contratou ela o ajuste que originou os descontos impugnados na causa.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. Restituição de valores e compensação por dano moral, fundada em contrato de empréstimo consignado. Manutenção da declaração de inexistência de débito, em razão da ausência de prova da contratação do empréstimo, ônus que incumbia à instituição financeira, diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo, nos termos do art. 373, II, do CPC. Os comprovantes de contratação e de transferência juntados nos autos não têm força probatória porque foram produzidos de forma unilateral. Além disso, o réu não apresentou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nenhum documento assinado pela autora nem comprovou a efetiva liberação do crédito em conta corrente e a sua utilização. O desconto ilegítimo em folha de pagamento de benefício previdenciário é suficiente, por si só, para a configuração da lesão ao direito de personalidade, uma vez que a autora foi indevidamente privada de valor necessário para o seu sustento, tendo em vista a natureza alimentar (...).” (Apel. n. 1002248-63.2016.8.26.0097, Rel. Des. Alberto Gosson, j. 14-12-2017).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais e materiais. Empréstimo consignado realizado em nome do autor ao arrepio de sua vontade. Deduções do benefício previdenciário. Procedência parcial. Prestígio. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração da validade da contratação. Artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade dos contratos. Imperiosa devolução das quantias indevidamente retiradas. Danos morais. A retenção ilícita de valores da aposentadoria, notadamente, por ser verba de caráter alimentar, configura, sem titubeios, danos subjetivos. R\$ 6.000,00. Cifra apta a compensar monetariamente o abalo econômico sofrido e desestimular o causador do aborrecimento na faina de se evitar que novas situações desastrosas sobrevenham. Honorários recursais. Majoração para 20% sobre o valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC). Hipótese do artigo 252 do RITJSP. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1022821-22.2016.8.26.0001, Rel. Des. Sérgio Rui, j. 17-08-2017).

Logo, configurados os danos morais, bem é de ver que, em atenção ao critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos e seu sistema de segurança, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o constrangimento experimentado pela lesada.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável seja a indenização reduzida para o importe de R\$ 5.000,00, [merecendo aqui, então, parcial acolhida a insurgência manifestada pelo banco], porque, em harmonia com o julgamento de casos análogos por essa 19ª Câmara de Direito Privado, tal cifra expressa justa indenização aos contratados impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

Bom é assinalar que tendo sido o produto da operação financeira impugnado nesta causa comprovadamente disponibilizado à autora e depositado judicialmente [R\$ 1.301,28 (fls. 47/48)], deverá esse importe ser restituído à Parati, com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores na apuração da relação débito/crédito estabelecida entre os contadores, nos moldes do artigo 368, do Código Civil, merecendo aqui, então, parcial acolhida a insurgência manejada pela instituição financeira, mesmo porque a anulação do contrato impugnado na causa implica no retorno das partes ao estado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

anterior à contratação.

Por fim, não merece acolhimento a arguição da prática de litigância de má-fé pela autora, uma vez que não estão reunidos na espécie os pressupostos legais exigíveis à sua configuração, consoante estabelece o artigo 80, do Código de Processo Civil, haja vista que exerce a autora seu legítimo direito de acesso à justiça ao questionar a validade da avença indicada na exordial, tendo sido o pedido inicial, aliás, acolhido em boa medida.

Em suma, acolho em parte o recurso para **(a)** reduzir o valor da indenização por danos morais para o importe de R\$ 5.000,00, corrigidos a partir da data do acórdão; **(b)** assentar que, tendo sido o produto da operação financeira impugnado nesta causa comprovadamente disponibilizado à autora e depositado judicialmente, deverá esse importe ser restituído à ré com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores, mantida, no mais, a r. sentença; **(c)** estabelecer, no que tange aos consectários legais, que, ante a recente alteração legislativa sobre a matéria, a partir de 29 de agosto de 2024 e até o efetivo pagamento, a taxa de juros moratórios de 1% ao mês, incidente sobre o valor da condenação, deverá ser substituída pela taxa de juros legal a que alude o § 1º, artigo 406, do Código de Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024, operando-se a atualização monetária pelos índices da tabela prática do TJSP (que, a partir daquele termo, passa a utilizar a variação do IPCA como índice de correção monetária, conforme preconiza o parágrafo único, do artigo 389, do Código de Civil, consoante preconiza a Lei n. 14.905/2024); e **(d)** anotar que não tem aplicação ao caso a regra a que alude o § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, em virtude de o recurso estar sendo parcialmente provido

Ante o exposto, voto por conhecer de parte do recurso e, nesta, dar-lhe parcial provimento.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)