



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000320775

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001064-58.2024.8.26.0205, da Comarca de Getulina, em que é apelante/apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada/apelante BENEDITA GUEDES DOS SANTOS FRANCISCO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram parcial provimento ao recurso da ré, prejudicado o da autora. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), NELSON JORGE JÚNIOR E SIMÕES DE ALMEIDA.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 50588

APEL. Nº : 1001064-58.2024.8.26.0205

COMARCA: GETULINA

APTES. : BENEDITA GUEDES DOS SANTOS FRANCISCO E FACTA

FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

APDOS. : OS MESMOS

Direito Civil. Apelação. Contratos. Parcial provimento.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, alegando fraude na contratação de empréstimos consignados em nome da autora, com transferência do capital mutuado em benefício de terceiros, por meio do pagamento de boletos bancários e Pix. A sentença declarou a inexistência de relação jurídica com base nos contratos nº 78738660, 78738889 e 78739159, determinando a inexigibilidade dos débitos e condenando as rés à repetição dobrada dos valores descontados, além de danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade pela contratação fraudulenta dos empréstimos consignados e (ii) avaliar a culpa concorrente da autora na realização de pagamentos a terceiros.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. A ré não comprovou a legitimidade das contratações, não se desincumbindo do ônus probatório. 4. A autora contribuiu para o evento danoso ao realizar pagamentos de boletos sem cautela, configurando culpa concorrente nos termos do art. 945 do CC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso da ré provido em parte. Recurso da autora prejudicado. Declaração de inexigibilidade dos empréstimos impugnados e repartição dos valores entre as partes devido à culpa concorrente. Indenização por danos morais afastada.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 42, Parágrafo Único; Código Civil, art. 945; Código de Processo

Civil, art. 98, §3º; art. 373, II.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, ajuizada por **BENEDITA GUEDES DOS SANTOS FRANCISCO** em face de **FACTA FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO** e **FPX NEGÓCIOS EMPRESARIAIS**, **julgada parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 292/302, declarando a inexistência de relação jurídica das partes com base nos contratos 78738660, 78738889 e 78739159, bem como a inexigibilidade dos débitos relacionados, confirmando a tutela de urgência para cessação dos descontos relativos aos empréstimos e condenando às rés, solidariamente, à repetição dobrada dos valores indevidamente descontados da autora, com correção monetária pela Tabela do TJSP do desembolso e juros de mora de 1% ao mês da citação, além de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP da sentença e juros de mora de 1% da citação, observadas as alterações da Lei 14.905/2024, respondendo, por fim, as requeridas com as custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, arbitrados em 10% do valor da condenação.

Apela a corré Facta Financeira (fls. 306/323), impugnando a justiça gratuita deferida à requerente e alegando falta de interesse de agir, por ausência de pretensão resistida extrajudicialmente. No mérito, defende a regularidade da contratação dos empréstimos, realizada em ambiente digital, com observância de todos os critérios de segurança, com instalação de aplicativo da requerida, assinatura eletrônica, validação por biometria, identificação da geolocalização da contratante e código *hash* e envio de documentos pessoais, com crédito do capital mutuado na conta da contratante. Sustenta não pode ser responsabilizada pela destinação dada aos valores que lhe foram disponibilizados. Diante da ausência de ato ilícito, pugna pelo afastamento de sua condenação à restituição de valores, notadamente de maneira dobrada, negando a ocorrência dos danos morais, pretendendo, alternativamente, a redução do valor arbitrado a tal título. Por fim, pugna pela adequação dos juros e da correção monetária à Lei 14.905/2024.

Apela também a autora (fls. 327/348) entendendo caso de majoração do valor arbitrado a título de danos morais, reputando insuficiente a quantia de R\$5.000,00 para reparar o prejuízo de pessoa que foi privada de R\$821,76 provenientes de sua única fonte de renda, comprometendo o pagamento de suas contas de consumo e sua subsistência. Pugna pelo provimento do recurso, majorando-se a indenização para valor correspondente a 10 salários-mínimos, bem como os honorários de sucumbência para 20% do valor da condenação.

Recurso da ré preparado (fls. 325/326) e recurso da autora isento de preparo (fl. 118), ambos respondidos (fls. 352/358 e 359/392).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, alegando fraude na contratação de empréstimos consignados em nome da autora.

Primeiramente, rejeita-se a impugnação da justiça gratuita deferida à autora.

Reza o art. 98, do CPC: *“A pessoa natural ou jurídica brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios, tem direito à gratuidade, na forma da lei”*.

A presunção da alegação de insuficiência de recursos é relativa (§3º), podendo ser elidida na hipótese de o Juiz encontrar elementos para afastar tal presunção (art. 99, §2º do CPC).

Nas contrarrazões de apelação, limitou-se a instituição financeira a impugnar o benefício deferido, sem, contudo, trazer aos autos nenhum elemento de prova a infirmar a alegação de inanição da autora, por isso mantida a justiça gratuita.

Rejeita-se a preliminar de falta de interesse de agir, arguida pela ré apelante.

O ajuizamento de ação declaratória de inexistência de débito dispensa o prévio acionamento administrativo das instituições bancárias, pois o interesse de agir da autora se configura pela mera ameaça ou efetiva lesão ao seu direito, decorrente da cobrança reputada como indevida.

Exigir o exaurimento da via administrativa, como o pedido formal de cancelamento da dívida, representaria uma barreira injustificada ao acesso à Justiça.

O ordenamento jurídico brasileiro adota o princípio da inafastabilidade da jurisdição, consagrado na Constituição Federal, que assegura que nenhuma lesão ou ameaça a direito será subtraída da apreciação do Poder Judiciário.

Assim, a resistência da ré, manifestada pela própria existência e manutenção da cobrança, já é suficiente para demonstrar a necessidade e utilidade do provimento jurisdicional, tornando desnecessária qualquer etapa prévia no âmbito interno da instituição financeira.

Passa-se ao exame do mérito recursal.

Narrou a autora, na inicial, no dia 05/06/2024, recebeu ligação de pessoa identificada como “Ícaro”, suposto preposto do Banco Bradesco, informando que os empréstimos anteriores se encontravam quitados e que destas transações sobrou saldo residual a ser restituído.

Na sequência, foram-lhe enviadas, via WhatsApp, telas sistêmicas com seus dados e transações, as quais teriam origem no sistema da corré FPX Negócios Empresariais.

Ludibriada pela abordagem e pela confiança transmitida pelo acesso dos fraudadores a seus dados sigilosos, foi induzida a enviar seus documentos pessoais via WhatsApp e instalar aplicativo em seu aparelho celular que resultou na contratação fraudulenta de três empréstimos consignados junto à corré Facta Financeira, com descontos no seu benefício previdenciário, assim identificados:

Contrato nº 78738660, celebrado em 05/06/2024, no valor de R\$8.881,62, para pagamento em 84 prestações mensais fixas de R\$230,76;

Contrato nº 78738889, celebrado em 04/06/2024, no valor de R\$11.200,16, para pagamento em 84 prestações mensais fixas de R\$291,00;

Contrato nº 78739159, celebrado em 05/06/2024, no valor de R\$11.546,56, para pagamento em 84 prestações mensais fixas de R\$300,00.

A autora, entretanto, não reconhece a contratação dos referidos empréstimos, deles tomando conhecimento somente após identificar a redução drástica do valor de benefício e buscar informações complementares em sua agência bancária.

Ademais, alega foi induzida também a realizar o pagamento de três boletos, sendo dois deles no valor de R\$5.000,00 e um de R\$4.999,00, realizando, ainda, um Pix de R\$6.300,00, acreditando tratar-se da devolução de valores que não lhe pertenciam.

Defende foi vítima de fraude na contratação, decorrente do vazamento indevido de seus dados sigilosos, utilizando-se os criminosos indevidamente de plataformas conhecidas para conferir credibilidade às suas alegações.

Pugna pela declaração de inexistência de relação jurídica com base nos contratos de empréstimo consignado não reconhecidos, com declaração de inexigibilidade dos valores a eles relacionados, condenando as rés à repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais.

A Facta Financeira apresentou contestação (fls. 184/223), alegando, quanto ao mérito, a legalidade das contratações, realizadas em ambiente digital seguro e controlado, capaz de assegurar o livre consentimento da requerente e a coleta de seus dados de forma segura. Foram adotados todos os critérios de segurança na contratação, com validação por biometria, identificação da geolocalização da contratante e código *hash* e

envio de documentos pessoais, com crédito do capital mutuado na conta da contratante. Sustenta pode ser responsabilizada pela destinação dada aos valores que lhe foram disponibilizados. Defende, ainda, que a conduta da autora é contraditória, pois recebeu os valores e permitiu os descontos por determinado período, sem questionamentos, criando uma expectativa legítima de validade do negócio.

A corrê FPX Negócios Empresariais, por sua vez, não contestou (fl. 289).

A ação foi julgada parcialmente procedente pela r. sentença apelada, assim fundamentada:

“No mérito, os pedidos comportam parcial procedência, pelas razões que passo a expor.

De início, ressalto que a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, a teor do disposto na Súmula n. 297 do STJ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, razão pela qual deve ser analisada à luz do microsistema protetivo instituído pela Lei n. 8.078/90, especialmente quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor (arts. 4º, I, e 6º, VIII, do CDC).

Com efeito, importante ressaltar que a responsabilidade pela segurança dos clientes recai sobre a instituição financeira, ainda que a fraude possa ter sido cometida por terceiros, entendimento este sumulado pelo STJ no enunciado nº 479: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

(...)

Pois bem.

A controvérsia central reside na regularidade das contratações dos empréstimos consignados, havendo versões diametralmente opostas: a autora nega categoricamente ter realizado qualquer contratação, sustentando ter sido vítima de fraude, enquanto a requerida FACTA FINANCEIRA S.A. afirma a regularidade do procedimento, apresentando documentação do processo de contratação eletrônica.

Sob o ônus de comprovar a relação jurídica entre as partes, a requerida Facta juntou cópia de supostos contratos aos autos. Contudo, os referidos documentos foram devidamente impugnados pela parte autora em sua tréplica, cessando, portanto, a fé que ostentavam.

(...)

Estabelecida a impugnação, o ônus de provar a autenticidade dos contratos apresentados recai sobre quem produziu o documento, no caso, a parte requerida, nos termos do art. 429, inciso II, do CPC:

(...)

Tal distribuição do múnus probatório justifica-se porque a falsidade de assinatura em contrato caracteriza nulidade absoluta, ante a ausência de manifestação de vontade daquele cuja assinatura foi falsificada.

Ocorre que, muito embora a ré Facta Financeira tenha juntado aos autos contratos supostamente assinados pela parte autora, não obteve êxito em comprovar sua autenticidade.

Devidamente intimada para especificar provas, manifestou-se informando que não possui mais provas a produzir e pugnando pelo julgamento antecipado da lide (fl. 290), não se desincumbindo, assim, do ônus probatório que lhe competia.

A requerida FACTA FINANCEIRA S.A., embora tenha apresentado contratos eletrônicos e documentação do processo de assinatura digital, não logrou demonstrar de forma inequívoca que a autora efetivamente manifestou sua vontade livre e consciente para a contratação dos empréstimos. A existência de assinatura eletrônica e biometria facial, por si só, não afasta a possibilidade de fraude, especialmente considerando que os golpistas têm desenvolvido métodos cada vez mais sofisticados para obtenção e utilização indevida de dados pessoais e biométricos.

Por outro lado, a narrativa apresentada pela parte demandante encontra respaldo no conjunto probatório constante dos autos. A documentação acostada às fls. 42/117, composta por extratos de transferências, histórico de créditos referentes aos empréstimos mencionados, extratos bancários, boletim de ocorrência e capturas de tela das mensagens que continham o sistema da FPX Negócios Empresariais, comprova a existência de débitos mensais realizados diretamente sobre os proventos previdenciários da autora, em conformidade com o alegado na petição inicial.

Elemento probatório de extrema relevância é o comportamento da autora imediatamente após os fatos, o qual se revela absolutamente incompatível com a conduta esperada de alguém que conscientemente contratou empréstimos e aguardava o recebimento dos valores correspondentes.

Conforme demonstrado nos autos através da documentação acostada às fls. 94/96 e 113/114, assim que verificou depósitos em sua conta bancária, a autora procedeu imediatamente à devolução de valores mediante pagamento de três boletos bancários (dois de R\$5.000,00 e um de R\$4.999,00) e uma transferência PIX no valor de R\$ 6.300,00, totalizando R\$ 21.299,00. Tal conduta revela-se inequivocamente incompatível com quem deliberadamente solicitou crédito e esperava pelo depósito dos valores contratados.

A lógica jurídica que emerge dessa análise comportamental é cristalina: uma pessoa que conscientemente contrata empréstimos não apenas não se surpreenderia com o depósito dos valores em sua conta bancária, como também não se pressaria em devolvê-los mediante instrumentos de pagamento indicados por terceiros. Ao contrário, a reação natural seria de satisfação pelo recebimento do crédito solicitado e sua posterior utilização conforme o planejamento financeiro que motivou a contratação.

O padrão comportamental evidenciado nos autos - surpresa com os depósitos, busca imediata por esclarecimentos junto à agência bancária e devolução espontânea dos valores - configura-se como prova inconteste da ausência de conhecimento prévio sobre as operações de crédito. Este comportamento constitui verdadeiro "fato incontroverso" que, por sua própria natureza, independe de outras provas para sua caracterização, constituindo-se em elemento probatório autônomo e suficiente para demonstrar a veracidade das alegações autorais.

Ademais, a celeridade com que a autora procedeu à devolução dos valores -conforme se extrai dos comprovantes juntados aos autos - evidencia não apenas o desconhecimento sobre a origem dos depósitos, mas também sua boa-fé e ausência de qualquer intenção fraudulenta. Este comportamento corrobora de forma decisiva a tese de que foi vítima do conhecido "golpe do empréstimo consignado" ou "golpe do falso correspondente", modalidade fraudulenta amplamente divulgada pelos órgãos de proteção ao consumidor e reconhecida pela jurisprudência pátria.

(...)

Portanto, o comportamento da autora constitui prova inequívoca de que não manifestou validamente sua vontade para a contratação dos empréstimos questionados, sendo este elemento probatório suficiente, por si só, para demonstrar a irregularidade das operações impugnadas e fundamentar o acolhimento integral dos pedidos formulados na exordial.

Analisando detidamente os elementos probatórios, observa-se que a sequência temporal dos fatos narrados pela autora revela padrão característico de fraude conhecida como "golpe do empréstimo consignado" ou "golpe do falso correspondente". A alegação de que recebeu ligação de suposto funcionário bancário oferecendo devolução de valores, seguida do envio de telas sistêmicas via WhatsApp e posterior indução para instalação de aplicativo, corresponde exatamente ao modus operandi amplamente divulgado pelos órgãos de proteção ao consumidor e pela mídia especializada.

Corrobora tal conclusão o fato de que a documentação apresentada pela requerida FACTA FINANCEIRA S.A. demonstra que foram realizados três empréstimos em valores elevados (R\$ 8.881,62, R\$ 11.200,16 e R\$ 11.546,56) em benefícios previdenciários de aposentada idosa, cujo valor mensal é modesto. Tal padrão de contratação, especialmente considerando que a margem consignável disponível era limitada, destoava do perfil típico de consumidora da idade e condição socioeconômica da autora.

Nestes termos, considerando a alegação de fraude e a veemente negativa formulada pela requerente no sentido de ter contratado os empréstimos, e levando-se em conta, sobretudo, que as requeridas não se desincumbiram de demonstrar a contento a regularidade da contratação, bem como a ausência de culpa particular do consumidor ou de terceiro, demonstrada está a ausência de manifestação válida de vontade da autora para a contratação dos empréstimos questionados, impondo-se o reconhecimento da inexistência jurídica dos negócios, com a consequente declaração de inexigibilidade dos débitos deles decorrentes.

Aliás, a devolução deve ocorrer em dobro (art. 42, Parágrafo Único do CDC), em conformidade com o entendimento jurisprudencial firmado no âmbito do STJ sobre a matéria, que dispensa prova de má-fé do fornecedor.

(...)

De igual maneira, inegáveis os danos morais experimentados pela parte autora, pois teve descontados valores indevidos em seu benefício previdenciário, que é necessário à sua subsistência, extraindo-se disto a violação aos seus direitos de personalidade que é "in re ipsa" em hipóteses como esta.

(...)

Neste cenário, fixa-se aqui a indenização em R\$5.000,00 (cinco mil reais), montante que se encontra adequado, por atingir os objetivos compensatório e punitivo pretendidos, além de servir para que a requerida envie esforços no sentido de evitar a repetição de situações como esta, porém sem configurar fonte de enriquecimento”.

Meu voto dá parcial provimento ao recurso da financeira ré e julga prejudicado o recurso da autora.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor por se inserir o serviço prestado pelos requeridos no contexto das relações de consumo, enquadrando-se a autora como destinatária final e consumidora (artigos 2º, 3º e 17 do CDC e súmula 297 do STJ).

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves *“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Assim, incumbia ao Banco comprovar a legitimidade das contratações dos empréstimos e transferências via Pix realizada a partir da conta corrente da autora, pela regra da inversão do ônus da prova em favor da consumidora (art. 6º, VIII, do CDC).

Alegou a autora, na inicial, foi abordada por pessoa que se identificou como preposto do Banco Bradesco, alegando que seus contratos estariam quitados, havendo saldo residual a ser creditado em sua conta corrente.

No entanto, foi induzida pela corré FPX Negócios Empresariais a fazer o download de aplicativo de celular, culminando na contratação dos empréstimos nº 78738660, 78738889 e 78739159, com a corré Facta Financeira, nos valores de R\$8.881,62; R\$11.200,16 e R\$11.546,56, não reconhecidos.

Como prova de suas alegações, juntou boletim de ocorrência (fls. 65/66) e conversas de Whatsapp com o suposto representante (fls. 67/88).

Das referidas conversas, observa-se que as tratativas das operações sequer foram entabuladas diretamente com a autora, mas com um de seus filhos, não havendo provas de manifestação de vontade validamente externada pela requerente.

Com efeito, não se discute a validade formal das operações, representadas pelos contratos juntados com a contestação, mas a efetiva existência de consentimento informado, esclarecido e isento de vícios por parte da consumidora.

Intimada a manifestar seu interesse na produção de provas, a corré Facta pugnou pelo julgamento antecipado da lide, não se desincumbindo, portanto, do ônus que lhe competia (art. 6º, VIII, do CDC).

No caso, conforme se depreende dos prints de fls. 89/90, o golpista possuía informações privilegiadas sobre empréstimos pretéritos da autora, com manipulação maliciosa de dados vazados pelo sistema bancário.

Em princípio, portanto, não houve indícios que legitimassem qualquer desconfiança sobre o contato realizado por suposto preposto da requerida.

O Código de Defesa do Consumidor, conforme mencionado, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço pelos danos causados aos consumidores.

Em ambiente virtual que exige a confiança do cliente, é dever intrínseco da instituição financeira garantir a inviolabilidade e a segurança das operações, de modo que a falha que permite a inserção dos golpistas na relação é um risco inerente ao negócio, e não um evento externo imprevisível.

O argumento de que o contrato foi validado por assinatura digital e biometria facial não afasta a responsabilidade do Banco, mas apenas comprova que a autora foi induzida a erro por um esquema que se beneficiou da credibilidade da ré.

Se o Banco se beneficia da facilidade do meio digital para lucrar, ele deve arcar com os ônus e prejuízos que essa mesma facilidade gera quando é desviada para a fraude.

Dessa forma, não se desincumbiu a requerida apelante do ônus de comprovar foi a autora quem efetivamente contratou os empréstimos impugnados que legitimariam as cobranças realizadas, ônus da prova que, como referido, competia à corré produzir (art. 6º, VIII, do CDC e 373, II, do CPC).

Nesse cenário, reconhece-se a falha na prestação do serviço da ré por permitir a contratação fraudulenta dos empréstimos em nome da autora, caracterizando-se o chamado fortuito interno que decorre do risco do negócio, a ser suportado pelo prestador do serviço.

O STJ já assentou o tema em recurso especial representativo de controvérsia, definindo a seguinte tese:

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. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

O STJ sedimentou a orientação sobre o tema na súmula 479: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Dessa forma, não comprovando a corré a legitimidade das contratações, ônus seu, vislumbra-se inequívoca a falha na prestação do serviço, não comportando nenhum reparo a r. sentença ao declarar a inexigibilidade dos contratos, condenando a ré à repetição do indébito.

Todavia, não obstante a falha na prestação do serviço bancário, a autora, após ter conhecimento do recebimento da quantia, também contribuiu para o evento danoso, ao seguir orientações transmitidas pelo whatsapp, efetuando o pagamento de boletos bancários sem cautela, em benefício de terceiros desconhecidos.

Verifica-se a fls. 94/99, o pagamento de dois boletos de R\$5.000,00 e um terceiro boleto de R\$4.999,00, todos tendo como beneficiária Softplan Consultoria em TI Ltda, com comprovantes de pagamento feitos pela própria autora.

É certo que a autora não adotou cautelas minimamente necessárias, distanciando-se do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento.

Por outro lado, insurge-se também a autora contra a transferência realizada via Pix em benefício de terceiro desconhecido identificado como Eric Luigi da Silva Santos, no valor de R\$6.300,00 (fls. 113/114).

No entanto, é certo que tal transferência não foi realizada a partir de sua conta corrente, mas da conta de Gomes Materiais de Construções, que alega pertencer a

seu filho, não se desincumbindo a requerente do ônus de comprovar seu efetivo prejuízo com relação à quantia em questão.

Desse modo, com relação ao pagamento dos boletos de fls. 94/99, reconhece-se a culpa concorrente da autora no evento danoso (art. 945 do CC).

Art. 945 do CC: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

No tocante aos empréstimos, nenhum reparo comporta a r. sentença ao declarar a inexigibilidade das contratações impugnadas na inicial, por ausência de elemento volitivo da autora a legitimar a contratação, restituindo-se as partes ao *status quo ante*.

No entanto, evidenciando-se a culpa concorrente quanto aos pagamentos dos boletos de fls. 94/99, deve cada uma das partes responder pela metade do valor total dos pagamentos impugnados, provendo-se em parte o recurso da instituição financeira corré.

Nesse sentido, precedentes desta C. Câmara:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RECURSO DA AUTORA. CONTRATOS. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PROVIDO EM PARTE. I. Caso em Exame A autora interpôs apelação contra a sentença que julgou improcedente seu pedido de declaração de inexigibilidade de débito, repetição de indébito e indenização por danos morais, alegando falha na prestação de serviços bancários que facilitou fraude por terceiros. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em determinar se a transação bancária mencionada decorreu de culpa exclusiva da autora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira. III. Razões de Decidir A relação contratual é de consumo, com responsabilidade objetiva do réu, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O banco não demonstrou a regularidade dos negócios jurídicos, não havendo prova inequívoca da manifestação de vontade da autora em adquirir crédito. A autora falhou na guarda dos elementos sigilosos de sua conta bancária, contribuindo para o sucesso da fraude ao realizar a leitura de QR CODE encaminhado pelo estelionatário e promover o estorno a terceira alheia à instituição bancária. Reconhece-se a culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. IV. Dispositivo e Tese Recurso provido em parte. Declaração de inexigibilidade de metade da transação

impugnada e repartição dos valores entre as partes. Tese de julgamento: 1. Culpa concorrente na fraude bancária. 2. Responsabilidade objetiva do banco e dever de monitorar transações suspeitas. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 945. Código de Processo Civil, art. 85, §2º, art. 98, §3º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002887-94.2024.8.26.0099, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18.11.2024. TJSP, Apelação Cível nº 1008890-57.2022.8.26.0286, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 16.01.2024. (Apelação Cível 1014235-28.2023.8.26.0590; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

APELAÇÃO – Ação de reparação por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiro por meio de ligação telefônica – Golpe da "falsa central de atendimento" – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Vulnerabilidade técnica – Teoria do risco da atividade – Transação foge do perfil de consumo da parte – Responsabilidade objetiva do Réu – Culpa concorrente do autor verificada – Realização de transferências e empréstimo bancário sem as cautelas esperadas – Determinação de restituição pelo réu de metade do valor transferido por meio da fraude – Art. 945, do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade do autor – Recurso parcialmente provido.(Apelação Cível 1004928-36.2023.8.26.0045; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO - LEGITIMIDADE PASSIVA "AD CAUSAM" - FRAUDE BANCÁRIA - DANO MATERIAL- CAUSA EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL-AUSÊNCIA – Ação declaratória c.c. indenizatória– transações bancárias realizadas no cartão de crédito e débito do correntista. – O autor imputa ao réu severo vício na prestação de seus serviços, consistente na violação dos deveres de segurança, suficiente a lhe ocasionar significativo prejuízo material e moral, de onde se extrai a pertinência subjetiva. – Ilegitimidade passiva não configurada. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. RESSARCIMENTO DE DANOS – Consumidor – "Golpe do motoboy" – Cartão magnético utilizado por terceiro – Falha no dever de sigilo de dados

bancários - Transação nitidamente destoante do padrão de consumo do consumidor – Dever de a instituição financeira zelar pela segurança das transações – Exclusão do nexo causal – Impossibilidade – Inteligência da Súmula 479 do STJ: – É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes, razão pela qual, falhando nessa tarefa, não há exclusão do nexo causal, pela utilização do cartão bancário por terceiro, aplicando-se ao particular a Súmula n. 479 do STJ, ainda que o consumidor tenha sido vítima do "Golpe do motoboy", impondo-se a restituição do valor referente a compra contestada. - Culpa concorrente da vítima - A culpa concorrente não é causa excludente de responsabilidade, mas apenas circunstância que reduz o montante da indenização. O nexo causal persiste entre a omissão do agente econômico (fornecedor) e o dano sofrido pelo consumidor, porém considera-se a concorrência culposa da vítima para o evento danoso, partilhando-se metade do prejuízo entre ambos os litigantes. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1002608-50.2022.8.26.0529; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025)

Caso, porém, de afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Não se evidencia danos morais no caso, tendo em vista a conduta da autora ao efetuar pagamento de boletos em favor de terceiros não reconhecidos, contribuindo para a consumação da operação fraudulenta em sua conta bancária.

No tocante à devolução dos valores indevidamente descontados, em consonância com a orientação da Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp 600663/RS, submetido ao rito dos recursos repetitivos, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021, correta a r. sentença apelada a determinar a devolução em dobro do valor a ser devolvido.

O acórdão do referido EAREsp 600663/RS possui ementa com seguinte redação sobre o tema (devolução em dobro do indébito):

“TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NOPARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUITA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE

OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão. RESOLUÇÃO DO CASO CONCRETO 30. Na hipótese dos autos, o acórdão recorrido fixou como requisito a má-fé, para fins do parágrafo único do art. 42 do CDC, em indébito decorrente de contrato de prestação de serviço público de telefonia, o que está dissonante da compreensão aqui fixada. Impõe-se a devolução em dobro do indébito. CONCLUSÃO 31. Embargos de Divergência providos. (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THERESA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021)

Os contratos impugnados foram celebrados em junho de 2024, posteriormente ao julgamento do EAREsp 600.663/RS pela Corte Especial do C. STJ, em 21/10/2020, DJe 30/03/2021, sendo de fato caso de repetição em dobro do indébito, negando-se provimento da *corrê* ao recurso quanto ao tema.

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso da *corrê***, julgando-se procedente em parte a ação, em menor extensão, permanecendo a declaração de inexigibilidade dos empréstimos impugnado na inicial identificados pelos nº 78738660, 78738889 e 78739159, reconhecendo-se a culpa concorrente da autora para arcar com a metade dos prejuízos sofridos relacionados aos valores desembolsados para pagamento de boletos em favor de terceiros, determinando, ainda, a restituição da metade do prejuízo material suportado pela autora em razão dos descontos indevidos, feita de maneira dobrada, com correção monetária do desembolso pela tabela prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês da citação até 30/08/2024, observando-se a partir de então a Lei nº 14,904/2024, aplicando-se a correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela Selic (art. 405, §1º, do CPC), admitida a compensação. Diante da recíproca sucumbência, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, fixando-se honorários advocatícios de sucumbência em favor da autora em 10% do valor da condenação e em 10% do proveito econômico obtido pela ré com relação aos pedidos desacolhidos, observada a gratuidade deferida à autora. **Prejudicado o recurso da autora.**

**FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR**