



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000069947

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001295-75.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GILDETE DE OLIVEIRA VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1001295-75.2025.8.26.0003

Classe: Apelação Cível

Apelante: Gildete de Oliveira Vieira

Apelado: FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

Foro/Vara de origem: Comarca de São Paulo

Voto n. 4845.

***Ementa:* APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. "GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE" OU DA "REDUÇÃO DE JUROS". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA EXCLUSIVA DA PARTE AUTORA VISANDO A MAJORAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO E A RETIFICAÇÃO DO TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros (Súmula 479 do STJ). 2. FRAUDE E DEVER DE INDENIZAR. Matéria incontroversa. Sentença que reconheceu a nulidade do contrato decorrente de vício de consentimento (engenharia social e uso indevido de biometria). Preclusão consumativa quanto à existência do ato ilícito e do dever de indenizar. 3. DANOS MORAIS. Configuração *in re ipsa*. Abalo que transcende o mero dissabor cotidiano. Consumidora idosa e hipossuficiente, induzida a erro sob a falsa promessa de renegociação de dívidas, suportando descontos indevidos em verba de natureza alimentar. 4. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. Valor fixado na origem (R\$ 4.000,00) que se revela insuficiente face às funções compensatória e pedagógico-punitiva da condenação. Necessidade de majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta C. Câmara em casos análogos. 5. JUROS DE MORA. Responsabilidade civil extracontratual, decorrente de ato ilícito (fraude). O termo inicial para incidência dos juros moratórios sobre a indenização por danos morais é a data do evento danoso (primeiro desconto indevido), e não a citação.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Aplicação da Súmula 54 do STJ. RECURSO
CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora, **GILDETE DE OLIVEIRA VIEIRA**, inconformada com a r. sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória movida em face de **FACTA FINANCEIRA S.A.**

Deu-se à causa o valor de R\$ 17.352,00.

A r. sentença reconheceu a nulidade do contrato de empréstimo consignado, determinou a repetição em dobro do indébito e condenou a ré ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, bem como determinou à autora a devolução do valor depositado em sua conta para evitar enriquecimento sem causa.

Em suas razões recursais, a apelante pugna, em síntese, pela majoração da indenização por danos morais para o patamar de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), alegando que o valor arbitrado é ínfimo diante da gravidade da fraude praticada contra pessoa idosa e hipossuficiente. Requer, ainda, a alteração do termo inicial dos juros de mora para a data do evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ.

Não foram apresentadas contrarrazões, tendo decorrido o prazo *in albis* (fls. 134).

Recurso tempestivo e isento de preparo, ante à gratuidade de justiça concedida à autora.

É o relatório.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui inegável natureza consumerista, enquadrando-se a parte autora no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e a instituição financeira ré no de fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da **Súmula 297**: "*O Código de Defesa do*

Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil da casa bancária é objetiva, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a instituição responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa.

Adota-se, portanto, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos. O fornecedor, ao lucrar com a facilidade e a automação dos meios de contratação eletrônica, assume os riscos inerentes a essa atividade, inclusive as fraudes perpetradas por correspondentes bancários ou terceiros (fortuito interno), conforme preceitua a **Súmula 479 do STJ**:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

No caso vertente, a r. sentença declarou a inexistência da relação jurídica referente ao contrato de empréstimo consignado, reconhecendo que a autora foi vítima de engodo, prática conhecida como "*Golpe da Falsa Portabilidade*" ou da "*Redução de Juros*", em que prepostos da ré capturaram a biometria facial da idosa sob a falsa promessa de renegociação de dívidas, utilizando-a, na verdade, para formalizar novo mútuo não solicitado.

Importante ressaltar que **não houve recurso por parte da instituição financeira**. Assim, a declaração de fraude, a inexistência do débito e a obrigação de restituir em dobro os valores descontados tornaram-se matéria incontroversa, acobertada pelo manto da preclusão e da coisa julgada para a parte ré.

O cerne da controvérsia recursal, portanto, cinge-se exclusivamente ao *quantum* indenizatório fixado a título de danos morais e ao termo inicial dos juros de mora.

A ocorrência de danos morais é clara e, na espécie, opera-se *in re ipsa*.

Não se trata de mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, mas de verdadeira angústia imposta à consumidora, pessoa idosa, que viu sua verba de natureza alimentar, decorrente de benefício previdenciário de um salário mínimo, ser indevidamente reduzida por descontos decorrentes de fraude.

A conduta da instituição financeira (ou de seus correspondentes, pelos quais responde objetivamente) reveste-se de grave reprovabilidade. O uso de "engenharia social" para ludibriar pessoa vulnerável, capturando sua imagem para simular consentimento em contrato eletrônico, constitui prática abusiva que fere a dignidade da parte autora e desestabiliza sua vida financeira.

No que tange ao valor da indenização, a r. sentença fixou a condenação em R\$ 4.000,00. Respeitado o entendimento da D. Magistrada *a quo*, o apelo da autora comporta acolhimento para majoração deste montante.

A indenização deve ser fixada em patamar que atenda à dupla finalidade do instituto: compensar a vítima pelo sofrimento experimentado e desestimular o ofensor a reiterar a conduta ilícita, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa.

Considerando o porte econômico da Casa Bancária e a gravidade da conduta, que envolveu ardil para captação de biometria, o valor arbitrado em primeira instância mostra-se tímido e insuficiente para cumprir a função de desestímulo, correndo-se o risco de tornar a prática ilícita financeiramente vantajosa para o fornecedor.

Nesse diapasão, a jurisprudência recente desta C. Câmara e deste Tribunal tem convergido para o patamar de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** em casos análogos de fraude em empréstimo consignado, conforme os precedentes que ora se aponta:

"Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Cobrança indevida de empréstimos consignados não comprovados pelo banco.

*Sentença parcial procedência, com devolução simples dos valores e indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00. Recurso da autora visando repetição em dobro dos valores, majoração da indenização e fixação dos juros moratórios desde o evento danoso. Reconhece-se devida a repetição em dobro, conforme previsão do art. 42, parágrafo único do CDC, dispensando-se demonstração de má-fé do fornecedor, bastando violação à boa-fé objetiva (Tema 929). **Os descontos indevidos em benefício previdenciário alimentício configuram dano moral in re ipsa, justificando majoração para R\$ 10.000,00, e os juros moratórios devem incidir desde o evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ.** Recurso parcialmente provido para determinar a repetição em dobro, majorar a indenização e fixar os juros desde o evento danoso, mantidos os demais termos da sentença.” (TJSP; Apelação Cível 1006319-82.2024.8.26.0597; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025).*

No mesmo sentido:

"Direito Civil. Apelação. Inexigibilidade de Débito e Indenização por Danos Morais. Recurso Parcialmente Provido. I. Caso em Exame Ação de repetição de indébito cumulada com pedido de indenização por danos morais, onde a autora alega cobrança indevida de empréstimo não contratado. A sentença de primeira instância julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da ré por cobranças indevidas e a necessidade de indenização por danos morais, considerando a vulnerabilidade da autora e a ausência de medidas de segurança na contratação. III. Razões de Decidir 3. A narrativa da autora é verossímil, indicando indução a erro na assinatura do contrato. A ré não comprovou a adoção de medidas de segurança adequadas. 4. A ausência de prova cabal da contratação justifica a restituição dos valores cobrados e a indenização por danos morais, considerando o abalo emocional causado à autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falhas na prestação de serviços justifica a restituição dos valores cobrados indevidamente. 2. A indenização por danos morais é devida e fixada em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 10.000,00. *Legislação Citada: Lei 14.905/2024 Código Civil, art. 406, §§ 1º, 2º e 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1006627-83.2020.8.26.0266, Rel. Des. Ramon Mateo Júnior, j. 15/02/2022 STJ, Súmula 54 STJ, Súmula 362. (TJSP; Apelação Cível 1041827-83.2024.8.26.0114; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro: 10/12/2025) (g.n.).*

De rigor, portanto, a reforma do julgado para majorar a indenização por danos morais para o importe de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, quantia que se reputa mais adequada aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como às peculiaridades do caso concreto.

No que concerne ao termo inicial dos juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais, o apelo da autora também merece acolhimento integral.

A r. sentença fixou os juros a partir da citação. Todavia, tratando-se de responsabilidade civil **extracontratual**, vez que a relação jurídica base, o contrato, foi declarada inexistente por fraude, não há vínculo obrigacional prévio válido que justifique a contagem a partir da citação.

Os juros moratórios devem fluir a partir do **evento danoso**, que, no caso, corresponde à data do primeiro desconto indevido no benefício da autora, em estrita observância à Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça:

"Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual."

Assim, reforma-se a sentença também neste ponto.

Quanto aos índices de atualização e juros, aplica-se a sistemática já fixada na r. sentença (Lei nº 14.905/2024), observada a nova data de início ora estabelecida.

Dispositivo

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso de apelação, para reformar a r. sentença nos seguintes termos:

a) **Majorar** a indenização por danos morais devida à autora para o valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362, STJ);

b) **Determinar** que os juros de mora sobre a indenização por danos morais incidam desde o **evento danoso** (data do primeiro desconto indevido), nos termos da Súmula 54 do STJ, mantida a sistemática de cálculo e índices fixados na r. sentença quanto à aplicação da Lei nº 14.905/2024.

No mais, mantém-se a r. sentença tal como lançada.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA