



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000313543

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001343-95.2024.8.26.0673, da Comarca de Flórida Paulista, em que é apelante APARECIDA ANGELA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO VOTORANTIM S.A..

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001343-95.2024.8.26.0673

Apelante: Aparecida Angela Gonçalves

Apelado: Banco Votorantim S.a.

Comarca: Flórida Paulista

Voto nº 61929

Ementa: Ação de anulação de contrato c/c reparação de danos. Autora que negou ter celebrado contrato de financiamento de veículo. Provas dos autos que revelam que a autora assinou o documento, e que não houve falha na prestação dos serviços pelo réu. Sentença mantida. Artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso desprovido.

A r. sentença, cujo relatório é ora adotado, julgou improcedente o pedido deduzido nestes autos (fls. 170/176).

Recorre a parte autora, postulando a reforma da r. sentença. O recurso foi processado com as formalidades legais.

É o relatório.

A apelante afirma que foi surpreendida com um e-mail da apelada, no dia 20 de Setembro de 2024 (fls. 38/42), enviado às 18h16min, e às 21h12, a apelante já respondeu dizendo que não havia comprado nenhum carro. Aditou que a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comprova do veículo teria ocorrido em uma agência há 450km de distância de sua residência.

"Pois bem, o que levou a apelante a fazer essa transação é que a requerente tinha contato com um terceiro, e esta pessoa solicitou que a apelante fizesse uma simulação de crédito, através de chamada de vídeo com a apelada. Como se tratava apenas de uma simulação e não de uma contratação, a apelante respondeu as perguntas da atendente da apelada, passou seus dados, porém, não havia nenhuma intenção de contratar um financiamento, muito menos em uma loja a mais de 450km de distância e com um valor de parcela que, conforme seu holerite, fls. 11, ficaria com todo o seu salário." (fls. 180).

Assim, sustenta que houve vício de consentimento, pois entendeu que se tratava apenas de uma simulação de crédito por meio de videochamada, e aduz que postulou a colheita de depoimento pessoal das partes e testemunhas, a fim de comprovar esta alegação.

"Conclui-se nesta demanda que, as informações prestadas à apelada não foram claras e essa ausência de informações gerou o contrato de financiamento, onde, por vício de consentimento, esta o assinou achando que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

era apenas uma simulação." (fls. 182).

"Diferentemente da fundamentação da magistrada sentenciante, não foi a influência do golpista que fez a apelante fazer a contratação. O golpista apenas deu a idéia da apelante fazer a simulação." (fls. 182).

Assinala que não houve a correta prestação de informações, o que a levou a assinar o contrato por erro.

Pois bem.

Data maxima venia, deve ser integralmente mantida a r. Sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são ora adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal, que assim dispõe: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum’”. (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

A ilustre magistrada acertadamente julgou improcedente o pedido inicial, nos seguintes termos:

"APARECIDA ANGELA GONÇALVES propôs a presente ação de anulação de contrato cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência em face de BANCO VOTORANTIN S.A. Alegou em síntese, que no dia 20 de setembro de 2024 foi surpreendida com um e-mail do requerido, lhe parabenizando pela compra de um veículo com um contrato de financiamento no valor de 48 parcelas de R\$ 1.545,00. Afirma que em nenhum momento comprou o veículo e muito menos fez um contrato de financiamento. Alega que através de um terceiro, recebeu uma oferta de simulação de crédito, onde o atendimento foi feito através de chamada de vídeo, porém, se tratava de uma simulação e não de contratação. Afirma que respondeu as perguntas do atendente e passou seus dados, mas não havia intenção de contratar o financiamento. Aduz que acredita que foi vítima de um golpe, visto que não está em posse de nenhum veículo e por conta deste contrato seu nome foi inscrito em cadastro de inadimplentes, recebendo exaustivas cobranças por telefone e mensagens de texto. Alega que notificou via e-mail a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

financeira requerida, no dia 20 de setembro, mas não teve nenhuma resposta. Em razão do alegado ingressou com a presente ação, requerendo em síntese, a concessão da tutela de urgência para a imediata retirada de seu nome de todo e qualquer cadastro de proteção ao crédito, ao final, requer a total procedência da ação para a declaração da nulidade da cédula de crédito bancário sob número 871059632, com condenação na devolução em dobro dos valores cobrados e indenização por danos morais no valor de dez salários mínimos (fls. 01/07). A inicial veio acompanhada de procuração e documentos de fls. 08/48. Decisão de fls. 49/51 concedeu os benefícios da justiça gratuita à parte autora, bem como deferiu o pedido de tutela de urgência. O requerido apresentou contestação às fls. 59/76. Preliminarmente, requer a designação de audiência de instrução e alega a necessidade de denunciação da lide. No mérito, afirma que o contrato foi adquirido legitimamente, no dia 18/09/2024, sob o nº 12087000214918, no valor de R\$ 40.252,77, a ser quitado em 48 parcelas de R\$ 1.545,00. Alega que o contrato foi formalizado eletronicamente com todas as validações necessárias e a parte autora realizou a assinatura do contrato por meio digital e reconheceu sua biometria facial a partir do celular. Aduz que não restou comprovado nos autos qualquer irregularidade no contrato.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Impugnou o pleito de indenização por danos morais. Requer a total improcedência. Juntou procuração e documentos às fls. 77/149. Réplica às fls. 153/155. Indicação de provas às fls. 161/162 e 163/169. É o relatório. Fundamento e DECIDO. O processo comporta julgamento no estado em que se encontra, eis que as provas necessárias ao deslinde da causa já foram produzidas, mormente a prova documental e as manifestações das partes, satisfazendo o julgador, a quem se dirigem, sendo desnecessárias outras provas, que ficam indeferidas. Inicialmente, de rigor observar que o caso se trata de relação de consumo, de modo que a parte autora é enquadrada como consumidora e a parte ré como fornecedora de serviços e produtos (artigos 2º e 3º, ambos do CDC), aplicando-se os ditames do Código de Defesa do Consumidor. Necessário destacar que a responsabilidade da parte ré pelos danos causados por falha na prestação dos serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, portanto, independe da comprovação de culpa e decorre do próprio risco da atividade desenvolvida. Assim, para obter a indenização basta que a vítima demonstre a ação ou omissão, o dano e o nexo causal entre este e o fato lesivo. Se para a configuração da responsabilidade devem concorrer os três elementos, a ausência de qualquer um deles exclui o dever de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenizar. Podem ser citadas como exemplos de excludentes as hipóteses do art. 14, §3º, quais sejam, inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou terceiros. São casos em que há a quebra do nexu causal. A parte ré exerce atividade que envolve riscos a ela inerentes. Não procedendo com a diligência necessária, assume os prejuízos decorrentes dessa atividade. Pois bem. Alega a parte autora ter sido vítima de golpe praticado por terceiro que realizou financiamento de um veículo em seu nome. A parte ré, por sua vez, aduz que não pode ser responsabilizada, visto que a contratação se deu de forma regular por meio de assinatura eletrônica e biometria facial. No caso em comento, a própria parte autora afirma em boletim de ocorrência de fls. 156/157 que manteve contato com o suposto golpista por dois anos e que em setembro de 2024, o golpista teria indagado a autora se poderia realizar um financiamento para ele comprar um veículo, mas que ele pagaria as parcelas do financiamento. A autora afirma ainda que aceitou fazer uma simulação do financiamento e encaminhou ao suposto golpista cópia de seus documentos pessoais (RG, CPF e comprovante de residência). Ademais, afirma que recebeu uma ligação do banco requerido e acreditando ser uma simulação do contrato, não leu o mesmo e assinou o contrato digitalmente. Verifica-se, portanto, que a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

parte autora não tomou as cautelas necessárias que se espera em processos dessa natureza; pelo contrário, agiu de maneira imprudente e efetuou procedimentos solicitados pelos terceiros fraudadores golpistas, ocorrendo na espécie culpa exclusiva da vítima. Outrossim, os documentos de fls. 88/149, evidenciam que se tratava de um contrato de financiamento de veículo, porém, a autora de forma imprudente, não leu referidos documentos e assinou o contrato digitalmente. Não há nada nos autos que comprove que o golpe foi praticado por alguma falha da parte ré. Consigne-se, por oportuno, que haveria plena e total responsabilidade da instituição financeira, cuidando-se de caso fortuito interno ou defeito de segurança do serviço, se caso a parte autora tivesse ingressado em sistema eletrônico oficial do banco com senha e login, mas lá, por obra de terceiro fraudador, tivesse sido vítima de golpe. Nesse caso estar-se-ia diante de falha de segurança do banco, aplicando-se o entendimento de responsabilização da instituição financeira fincado na Súmula 479 do colendo Superior Tribunal de Justiça. Contudo, o cenário delineado nos autos é diverso, porquanto não se colhe falha de segurança do sistema bancário. Houve, no caso, astúcia de ação de terceiros estelionatários que ludibriaram a parte autora. Encerrou-se, na espécie, verdadeiro caso fortuito externo ou absoluto, a excluir qualquer sorte de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade da instituição financeira. Cediço que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou então que os danos decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Em caso semelhante, assim decidiu nosso Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: 'APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Apelo interposto pela parte autora a fim de reformar a r. sentença, para que seja reconhecida a responsabilidade do banco réu de restituir os valores transferidos irregularmente, bem como obter indenização por dano moral. Irresignação que não merece prosperar. Ausência de demonstração de falha na prestação de serviços do banco réu. Autora que foi vítima de roubo perpetrado por terceiro sem relação com a casa bancária apelada. Rompimento do nexo causal. Danos sofridos pela autora que decorreram de culpa exclusiva de terceiro. Extratos bancários que comprovam que a transferência de R\$ 1.000,00 realizada pela autora não diverge de seu perfil de utilização da conta corrente. Responsabilidade civil do banco apelado afastada. Ausente na espécie o dever de indenizar. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.'



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(Apelação Cível nº 1000327-95.2023.8.26.0397; Relator: Emílio Migliano Neto; 23ª Câmara de Direito Privado do TJSP; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; grifo nosso). 'Indenizatória por danos materiais e morais Transações em conta corrente não reconhecidas Fraude Golpe da Falsa Central de Atendimento Responsabilidade da instituição bancária artigos 186, 187 e 927 do Código Civil Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' artigo 927 § único do Código Civil Negligência do estabelecimento bancário Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança Conduta Relação de causa e efeito. Não reconhecimento Relação de causalidade Regra de incidência artigo 403 do Código Civil conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva Peculiaridade Singularidade relativa a questão de fato Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco Recebimento de ligação fraudulenta com subsequente utilização de link "copia e cola" para PIX e transferência voluntária de quantias a terceiros que não o banco réu Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível Fragilização do sistema de segurança, e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

viabilização da atuação fraudulenta de terceiros Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas. Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ. Inocorrência de 'fortuito interno' Ausência dos pressupostos de incidência artigo 393 do Código Civil Evento danoso por ação estranha à atividade do réu Ausência de falha na prestação de serviço sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23, majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido.' (Apelação Cível nº 1011516-51.2024.8.26.0004; Relator: Henrique Rodriguero Clavisio; 18ª Câmara de Direito Privado do TJSP; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; grifo Nosso). Por fim, concluo que os elementos constantes dos autos demonstram que não houve falha na prestação de serviço da parte ré." (Fls. 170/176, grifos nossos).

No caso concreto, não se faziam necessárias outras provas para a solução da controvérsia, na medida em que os documentos carreados aos autos eram suficientes para a formação da convicção do magistrado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Afinal, a apelante em momento algum faz referência ao teor do próprio relato por ela dado quando da lavratura do boletim de ocorrência, no sentido de que manteve tratativas e conversas por dois anos com a pessoa que lhe teria convencido a simular um financiamento, em nome próprio, com a promessa de que este terceiro pagaria as prestações.

A apelante não nega que assinou o contrato de financiamento (cédula de crédito bancário). Confessa ter assinado o documento sem lê-lo.

Este contexto afasta a tese de que houve falta de informações por parte do recorrido, eis que este enviou à requerente todas as informações pertinentes ao contrato que estava sendo proposto, tendo-lhe entregado o documento que continha todas as condições contratuais para leitura. Foi opção da autora a efetivação da assinatura sem a devida cautela e leitura do documento que estava sendo assinado.

Ainda que tenha existido uma videochamada junto ao banco na qual possa ter ocorrido uma simulação de valores do financiamento, o fato é que foi entregue à autora um documento, consistente em verdadeiro contrato de financiamento do veículo, e a apelante declarou ter assinado sem ler. Não há como prosperar, pois, a tese de que o banco



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

teria falhado em seu dever de prestação de informações, posto que o documento encaminhado à autora era detalhado, contendo todas as cláusulas e condições do financiamento, sendo que, pela leitura do contrato, não havia qualquer dúvida de que se tratava de uma efetiva contratação, e não apenas, de uma simulação, até mesmo porque não faria sentido o banco colher assinatura digital em uma simulação de valores, eis que não se faz necessária "anuência" do cliente para mera simulação.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso. Considerando o trabalho adicional da parte apelada em sede recursal, e em atenção ao art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados em primeira instância para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator