



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000335377

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002456-32.2025.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante ARNALDO LIMA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1002456-32.2025.8.26.0291

Apelante (s): Arnaldo Lima da Silva (Justiça gratuita)

Apelado (a, s): Facta Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: Jaboticabal – 1ª Vara Cível

Juiz (a) de 1º Grau: Ana Teresa Ramos Marques Nishiura Otuski

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 35920

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade e inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de improcedência – Alegação de recebimento de contato de pessoa se passando por preposto de recuperadora de crédito, requisitando cópias dos documentos pessoais e selfie do autor, ao argumento de cancelamento de cartão de crédito – Ausência de prova de que o requerente tenha sido contatado por terceiros, no âmbito das fraudes conhecidas como “golpe do WhatsApp” ou “golpe da falsa central” – Suposto diálogo e envio de documentos e selfie não comprovados nos autos – Empréstimo objetado contratado eletronicamente, via celular, mediante fornecimento de documento de identificação e biometria facial – Geolocalização que demonstra contratação no endereço de residência do autor – Valor contratado disponibilizado na conta do requerente – Ausência de verossimilhança das alegações – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do réu, e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Indenizações indevidas – Sentença mantida – **Recurso desprovido**, e majorados os honorários advocatícios (CPC/2015, art. 85, § 11), observada gratuidade de justiça e o CPC/2015, art. 98, §3º.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 20/01/2026 (fls. 156/162), de relatório adotado, que julgou improcedente a ação, e condenou o autor ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em montante equivalente a 10% do valor da causa, observada gratuidade de justiça.

Apelo do autor (fls. 165/176) alegando, em síntese, que o contrato objetado é nulo por vício de consentimento e falha grave no dever de informação por parte do banco, que o induziu a erro substancial, aproveitando de sua situação de idoso e vulnerável; que as provas digitais, *selfie*, geolocalização e IP, por si só, mostram-se flagrantemente insuficientes para comprovação do livre consentimento; que a responsabilidade do banco é objetiva, devendo responder pelos danos, nos termos da Súmula STJ 479; que o fornecimento de seus dados pessoais a terceiros não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira; que a ausência de sistema de verificação robusto e eficaz foi determinante para conclusão da fraude; que não houve aceitação tácita do contrato e o valor do empréstimo foi depositado em juízo; que os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro; que faz jus a indenização por danos morais; que deve ser aplicado o instituto jurídico da inversão do ônus da prova; e, que o banco deve arcar com os ônus do decaimento. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 180/201.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 28/01/2026, é tempestiva e isentada de preparo em razão da gratuidade de justiça deferida (fls. 37).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “(...) *No mérito, a ação é improcedente. A relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos eventuais danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. Consoante se infere dos autos, da narrativa da inicial extrai-se que o autor notou descontos no benefício previdenciário de sua titularidade, NB 202.815.961-2, decorrentes de contrato de*

empréstimo consignado pactuado com o requerido. Pontua que não realizou a referida contratação, tampouco autorizou terceiro a contratar em seu nome, e que a desconhece, e foi vítima de esteliontários. Aduz que tem direito à indenização por dano moral e a restituição, em dobro, de todo o valor descontado. O requerido, por sua vez, sustentou a regularidade da contratação realizada mediante contrato digital, e que o autor contribuiu com a fraude, ao passar suas informações pessoais a terceiros. Impugnou o pedido indenizatório, bem como a repetição do indébito, e requereu a improcedência do pedido formulado na exordial. Pois bem. Consoante se infere dos autos, o autor trouxe o Boletim de Ocorrência constante de fls. 21/22, lavrado no dia 23/04/2025, referente ao caso tratado em apreço, o Histórico de Créditos de fls. 29/30, o qual indica a realização de descontos no benefício previdenciário de sua titularidade, o Histórico de Empréstimo Consignado de fls. 31/35, o qual também indica a inclusão do contrato por ele impugnado (fls. 33), e o extrato bancário de fls. 36. E o autor negou ter assinado o contrato indicado na exordial, e afirmou que não realizou a aludida contratação, e que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, a quem informou seus dados pessoais, enviou documentos, e, ainda, selfies. Assim, no caso, não há que se falar em falha da prestação de serviços pelo requerido, pois o autor permitiu o acesso de seus dados a terceiros, após ter recebido orientações e proposta da suposta atendente, via contato telefônico realizado através de vídeochamada. Desta forma, não sendo possível atribuir o golpe sofrido como fortuito interno, não se mostra possível acolher os pedidos formulados pelo autor. Nesse sentido: (...) A análise do contexto probatório indica que, a rigor, houve confissão do autor quanto ao encaminhamento de seus documentos e dados pessoais, além de selfies, consoante informado no Boletim de Ocorrência, não podendo ser acolhida a tese de vazamento de dados. Com efeito, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC e a Súmula 479 do C. STJ2, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. No entanto, conquanto a relação estabelecida entre as partes seja inequivocamente de consumo, a responsabilidade objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre o vício do serviço prestado e o dano experimentado. Dessa forma, o conjunto probatório não permite concluir que houve

falha na prestação dos serviços pelo requerido, cujo evento danoso resultou de ações realizadas pela própria vítima, o que caracteriza excludente de responsabilidade civil (art. 14, § 3º, II, do CDC). Assim, de rigor a improcedência do pedido (...)”.

Como relatado na sentença, o autor, ora apelante, alega que *“é beneficiário de aposentadoria por idade, e, no mês de janeiro de 2025, mesmo sem ter solicitado, recebeu em sua casa dois cartões do Banco BMG, os quais sequer desbloqueou. Que, no dia 15 de abril de 2025, recebeu contato por meio de chamada de vídeo, através do número (11) 937XX-37XX, onde recebeu informações sobre se tratar de uma recuperadora de crédito, e que, na oportunidade, seria reelizado o cancelamento dos cartões bancários que havia recebido anteriormente. Alega, ainda, que encaminhou cópias da CNH, do RG, além de captura de imagem, e, após procurar o Banco BMG, foi informado acerca da ocorrência de um golpe perpetrado por terceiros. Que, posteriormente, foi informado pelo INSS, acerca da contratação de um empréstimo consignado em seu nome, no valor de R\$ 7.131,68, a ser quitado em 96 parcelas de R\$ 163,00, e que recebeu, através de depósito na conta bancária de sua titularidade, o valor de R\$ 5.760,28, no dia 06/05/2025. Alega, também, que registrou Boletim de Ocorrência, e que tentou resolver o problema de forma administrativa, no entanto, não obteve êxito. Aduz que todo o ocorrido lhe causou danos materiais e morais, passíveis de indenização. Pleiteia, assim, a concessão de tutela de urgência, e a procedência da ação, com a declaração de nulidade e inexigibilidade do contrato tratado nos autos, e a condenação do requerido à restituição em dobro dos valores descontados, e ao pagamento em seu favor de indenização por danos morais, no valor equivalente a R\$ 11.520,56. Requer, finalmente, a condenação do requerido ao pagamento de honorários advocatícios na proporção de vinte por cento sobre o valor da causa”*.

Juntou boletim de ocorrência, Histórico de Créditos e Histórico de Empréstimo Consignado do INSS, além de extrato bancário (fls. 21/36); e, às fls. 39/41, o autor comprovou o depósito judicial do valor do empréstimo.

O banco réu, como também relatado na sentença, alega que *“a pactuação do contrato pelo autor se mostra regular, e que tudo ocorreu por culpa*

do autor, que forneceu seus dados, documentos e selfies a estelionatários. Alegou, também, que a contratação ocorreu de forma digital, e que o requerente recebeu, através de depósito na conta bancária de sua titularidade, o valor solicitado. Insurgiu-se em relação ao pedido de indenização por dano moral, e de inversão do ônus da prova, e aduziu que o autor é litigante de má-fé. Requereu a improcedência dos pedidos formulados, e a condenação do autor ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais”.

Apresentou Cédula de Crédito Bancário nº 99571858, *selfie*, fotografia do documento pessoal do autor, comprovante de transferência bancária em favor do requerente no valor de R\$ 5.760,28, além de Comprovante de Formalização Digital (fls. 82/95).

Em réplica, o requerente alega que seu consentimento “*foi viciado pela falta de informação clara e adequada sobre a natureza do produto, e não houve a utilização de valores, pois o valor encontra-se depositado nos autos. A mera realização de procedimentos digitais, como o envio de selfie, documento pessoal, captura de geolocalização e IP, não se confunde com o livre e consciente consentimento para a contratação de um produto financeiro complexo. Tais elementos, por si só, apenas atestam uma interação digital, mas não garantem que o consumidor, especialmente aquele em situação de vulnerabilidade, compreendeu plenamente os termos, custos e riscos inerentes a um empréstimo consignado*”; que “*a utilização dos valores depositados pelo Autor configuraria "aceitação tácita" do negócio jurídico, e que o mero arrependimento posterior não vicia o consentimento, não encontra respaldo na realidade dos fatos e na legislação consumerista, até porque o Autor não utilizou o valor, que inclusive encontra-se depositado nos autos. Para que se configure a aceitação tácita, é imprescindível que o ato praticado seja inequívoco e demonstre a vontade do consumidor em aderir ao contrato, com plena ciência de todas as suas condições*”; e, que a “*conduta da Ré, ao identificar-se como uma recuperadora de crédito e que para fazer o cancelamento dos cartões que o autor havia recebido em sua residência, precisava que o mesmo enviasse cópias da CNH, do RG e captura de imagem, enquadra-se perfeitamente na vedação do inciso III. Ademais, a forma de contratação, que se aproveitou da suposta facilidade digital*

para um consumidor idoso, pode configurar a pressão e o assédio vedados pelo inciso IV”.

É do boletim de ocorrência por cópia às fls. 21/22 (*sic*):
“Comparece neste plantão policial a vítima, informando que recebeu dois cartões em sua casa um do banco BMG e outro cartão que não havia solicitado recebido no mês de janeiro do corrente ano. Mas não o desbloqueou. Na data dos fatos recebeu uma chamada de vídeo do telefone: 11-93776.3766, sendo que a vítima não via ninguém na chamada, e diziam que era de uma recuperadora de crédito e que para fazer o cancelamento do cartão recebido, o qual já estavam descontando uma taxa de aprox. R\$ 39,00, precisavam de alguns dados da vítima, sendo passado para eles cópia da CNH e RG, e captura de imagem. Depois dessa ligação a vítima ficou encucada, procurou o banco BMG e o alertaram sobre o golpe. Ao procurar o INSS, foi constatado a solicitação de um empréstimo no valor de R\$ 5.760,28”.

No caso, por se tratar de relação de consumo, mesmo que por equiparação, incidente é o CDC e a regra de inversão do ônus da prova, consoante art. 6º, VIII.

Alega o autor/apelante que, em 15/04/2025, recebeu chamada de vídeo de suposto funcionário de recuperadora de crédito, o qual, ao argumento de cancelamento de cartão de crédito, solicitou o envio de cópias dos documentos pessoais e *selfie*, o que foi atendido; e, ao procurar o réu, foi informado sobre a ocorrência de golpe, consistente na contratação de empréstimo no valor de R\$ 7.131,68, com disponibilização de R\$ 5.760,28.

Não há prova nos autos de que a referida operação financeira tenha sido concretizada no âmbito das fraudes bancárias conhecidas como “golpe do WhatsApp” ou “golpe da falsa central”, haja vista que o apelante não apresentou *prints* de telas de celular com o registro de recebimento da suposta chamada de vídeo e envio de informações, documentos e *selfie*, como é comum em casos deste jaez. E o boletim de ocorrência, por si só, não torna a alegação verossímil, por se tratar de versão unilateral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juntada da Cédula de Crédito Bancário nº 99571858 (fls. 82/92), firmada de forma eletrônica, mediante assinatura por biometria facial – *selfie*, cuja captura não foi negada, e envio de documento pessoal.

Além disso, o contrato conta com geolocalização (-21.2533858,-48.337562), e em consulta no Google Earth¹, constata-se que o ajuste foi assinado no endereço residencial informado pelo autor na petição inicial, o que afasta alegação de fraude.

A corroborar regularidade é a disponibilização do valor contratado na conta corrente do requerente (fls. 93).

O contrato, como se extrai dos autos, é claro em seus termos, com exposição destacada das condições financeiras e natureza do negócio, de modo que não há que se cogitar de violação ao dever de informação ou vício de vontade.

A condição de idoso alegada pelo autor, por si só, não tem o condão de modificar as circunstâncias fáticas do evento. Nenhuma outra condição foi alegada que pudesse alterar sua capacidade de entendimento e ação, resultando observado o CC, art. 104.

Desse modo, desincumbiu-se o réu do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e NCPC, art. 373, inciso II), não havendo elementos para acolhimento de qualquer tipo de declaração e de indenização por danos.

E nas incidências dos princípios da causalidade e sucumbência, responde o requerente pelos ônus do decaimento.

Nessa quadra, o recurso é desprovido e a sentença de improcedência segue mantida.

E, por oferecidas contrarrazões, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante para 15% (NCPC, art. 85, §11), observada

¹
https://earth.google.com/web/search/-21.2533858,-48.337562/@-21.25395801,-48.33726028,0a,1005.74120349d,35y,-0h,0t,0r/data=Cl4aMBIqGVNFTOTdQDXAIakvSzs1K0jAKhYtMjEuMjUzMzg1OCwtNDguMzM3NTYyGAIgASImCiQJTGE2BNc_NcARHQ68weRBNcAZLkCJqosqSMAhIh8NzN4rSMBCAggCQgIIAEoNCP_____wEQAA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gratuidade de justiça concedida e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**, e majoro os honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do NCPC, art. 98, §3º.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)