



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170779

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1002820-74.2024.8.26.0279, da Comarca de Itararé, em que é apelante/apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado/apelante SÍLVIA APARECIDA PRADO DOS SANTOS (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: "Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso da ré e negaram provimento ao recurso da autora, vencidos o Relator Sorteado que declara voto e o 4º Desembargador. Acórdão com a 2ª Desembargadora." de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA, vencedor, MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO, vencido, ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA, FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 4 de março de 2026.

Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca
RELATORA DESIGNADA
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° :48516

APEL.N° : 1002820-74.2024.8.26.0279

COMARCA: ITARARÉ

APTES/APDOS: SILVIA APARECIDA PROADO DOS SANTOS (JSUTIÇA GRATUITA); FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO DA RÉ E NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA.

I. Caso em Exame

A autora recebeu um cartão de crédito não solicitado da ré, que resultou em fraude após contato de estelionatários. A ré não comprovou que a autora solicitou o cartão e houve vazamento de dados, o que facilitou a fraude.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em analisar (i) a validade do contrato eletrônico e a responsabilidade da ré pelo vazamento de dados; (ii) a adequação do valor da indenização por dano moral; (iii) verificar se é caso de repetição em dobro.

III. Razões de Decidir

A falha na segurança da ré permitiu a fraude, configurando responsabilidade objetiva.

O valor da indenização por dano moral foi considerado exacerbado e reduzido para R\$5.000,00. Cabe a repetição dobrada em razão da violação à boa-fé objetiva.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso da ré parcialmente provido para reduzir a indenização; recurso da autora desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos de fraudes em operações bancárias. 2. A indenização por dano moral deve ser razoável, evitando enriquecimento indevido.

Irresignados contra a r. sentença de fls. 189-197, complementada às fls. 206, que julgou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcialmente procedentes pedidos de nulidade contratual, repetição de indébito e de indenização por dano moral, apelam as partes (fls. 211-225 e 242-250).

Sustenta a ré, em apertada síntese, a validade do contrato eletrônico.

Alega que não cabe a restituição em dobro.

Por fim, defende a ausência de dano moral e nexos de causalidade.

Subsidiariamente, pede a redução do valor da indenização por dano moral.

Por outro lado, sustenta a autora, por meio de recurso adesivo, a majoração da indenização por dano moral.

Recursos bem processados, com respostas.

É o relatório.

Respeitado entendimento em sentido contrário, é caso de dar provimento parcial ao recurso do réu e de negar provimento ao recurso da autora.

De fato, houve falha na prestação de serviços da ré, uma vez que o golpe não teria sido efetivado caso não ocorresse vazamento de dados por parte da ré, facilitando a ação dos estelionatários e dando credibilidade ao golpe de que foi vítima a autora.

No caso, a autora narra que recebeu um cartão de crédito da ré, que não foi por ela solicitado, e que, após alguns dias, entraram em contato com ela e ofereceram a possibilidade de haver o cancelamento do cartão, fornecendo os estelionatários um *link* da ré, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

modo que a autora acreditou que estaria cancelando o cartão, quando, na realidade estava contratando o cartão, recebendo um crédito em sua conta e procedendo à transferência de valores em nome de terceiros.

Cabe ressaltar que a autora afirma que recebeu o cartão antes de ter sido induzida à efetiva contratação do cartão pelo estelionatário, não comprovando a ré o contrário, ônus que lhe cabia por força do art. 6º, inciso VIII do CDC.

No que diz respeito à conduta da ré, esta forneceu o cartão para a autora sem solicitação, ocorrendo o vazamento desta informação e dos dados da autora, o que possibilitou que os estelionatários entrassem em contato com a autora e oferecessem a possibilidade de cancelamento.

E as conversas via *whatsapp* corroboram a versão da autora.

Não há dúvida de que o vazamento de dados configura falha nos serviços e mecanismos de segurança bancários.

Vale lembrar que a fraude bancária decorrente de prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

Nesse contexto, vê-se que foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação da fraude.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que:

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

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

“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” (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

Assim, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único; CDC, art. 14), o fato de ter ocorrido uma fraude não exime o banco do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

E, de fato, uma vez se compreendendo que houve defeito na prestação do serviço, foi o mau funcionamento na segurança do banco que possibilitou que a fraude operasse seus efeitos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa ordem de ideias, comprovada a conduta, o dano e o nexos causal, e não demonstrada a ocorrência de uma das excludentes previstas pelo parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deve a ré responder pela falha na prestação de seus serviços, sendo o caso realmente de se declarar a nulidade do contrato de cartão de crédito consignado, com repetição em dobro e indenização por dano moral, como constou da r. sentença.

Quanto ao dano moral decorrente da má prestação de serviços, havendo falha na segurança oferecida pelo banco, que permitiu a perpetração do golpe por estelionatários, correto o reconhecimento da sua configuração.

A falha na prestação dos serviços acarretou exacerbado grau de transtorno e prejuízo à autora.

A contratação fraudulenta acarretou descontos indevidos no benefício previdenciário da autora.

E o desconto indevido de valores em benefício previdenciário afeta o lado psíquico da pessoa, gerando um estado de angústia e de sofrimento.

Como decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça em julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias acima destacadas, tem-se *"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão"* (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

Evidente, assim, o elevado grau de transtorno e sofrimento experimentados pela autora, apto a configurar o reclamado dano moral.

Quanto ao valor da indenização, embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento do valor da indenização por dano moral, esta deve ser fixada em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ele suportado.

Nesse contexto, o valor fixado a título de indenização na sentença (dez mil reais), dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, revela-se exacerbado, devendo ser reduzido para R\$5.000,00 (cinco mil reais); valor que se mostra mais adequado e razoável para compensar o grau de transtorno suportado pela autora, além de consentâneo com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos, já julgados.

Por essa mesma razão, não é o caso de se acolher o recurso de apelação da autora, que se limita a pleitear a majoração da indenização para R\$15.000,00.

Quanto à devolução em dobro, não assiste razão à ré.

Inicialmente, em observância ao entendimento adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em precedente de sua Corte Especial, deve haver distinção entre as cobranças realizadas até **30 de março**
Apelação Cível nº 1002820-74.2024.8.26.0279



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de 2021 e aquelas que ocorreram em momento posterior.

Quanto às cobranças realizadas após **30 de março de 2021**, fixou-se entendimento de que: "A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA" (EResp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Constata-se no caso a prática de conduta contrária à boa-fé objetiva por parte do banco, concluindo-se que os descontos efetuados incorreram em violação ao dever de boa-fé.

O banco realizou descontos no benefício previdenciário da autora sem respaldo em instrumento contratual válido, uma vez que as cobranças foram realizadas com fundamento em contrato com vício de consentimento mediante fraude, ou seja, **em violação à boa-fé objetiva.**

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso da ré** para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$5.000,00; mantida, no mais, a sentença; e, **nega-se provimento ao recurso da autora.**

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora Designada