



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000011024**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003438-08.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante/apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A, é apelado/apelante DORIVALDO FRANCISCO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados ASSOCIAÇÃO SANTA CASA SAÚDE ARAÇATUBA, SANTA CASA DE MISERICORDIA DE ARAÇATUBA e HELEN CRISTINA ILDEFONSO CORAÇA FERREIRA (NÃO CITADO).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do correú, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



## **APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1003438-08.2024.8.26.0024**

**Apelante/Apelado (Corréu): Banco Itaú Consignado S/A**

**Apelado/Apelante (Autor): Dorivaldo Francisco dos Santos (Justiça Gratuita)**

**Apelados (Corréus): Associação Santa Casa Saúde Araçatuba, Helen Cristina Ildefonso Coraça Ferreira e Santa Casa de Misericórdia de Araçatuba**

**Comarca: Andradina – 3ª Vara**

**Juiz de 1ª Instância: Fernando Baldi Marchetti**

**Voto nº 25600**

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do corréu Banco Itaú Consignado S/A e do autor.

Consumidor idoso, em tratamento de hemodiálise, vítima de fraude praticada por funcionária da Santa Casa de Araçatuba, que, valendo-se da posição funcional e da relação de confiança inerente ao ambiente hospitalar, obteve indevidamente documentos pessoais e selfie do autor para contratação de empréstimo consignado em nome deste.

Contratação eletrônica do empréstimo nº 642904193, no valor de R\$ 25.942,71, efetuada mediante envio de selfie e foto de documentos, sem qualquer mecanismo robusto de autenticação. Geolocalização da validação eletrônica que aponta o interior do hospital. Sistema de segurança insuficiente. Falha grave na prestação dos serviços bancários.

Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva do banco. Fortuito interno caracterizado. Súmula nº 479 do C. STJ. Inexistência de contratação regular. Declaração de inexistência da relação jurídica mantida.

Responsabilidade solidária do hospital. Ato ilícito praticado por preposta no exercício e em razão de suas funções, facilitado pelo ambiente hospitalar e pela vulnerabilidade do paciente. Aplicação dos arts. 34 do Código de Defesa do Consumidor e 932, III, do Código Civil.

Dano moral configurado. Descontos indevidos em verba previdenciária de natureza alimentar. Manutenção do valor



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixado em R\$ 10.000,00, compatível com a jurisprudência desta Colenda Câmara - Termo inicial dos juros de mora da indenização moral que deve incidir a partir do evento danoso (primeiro desconto indevido). Súmula nº 54 do C. STJ.

Restituição simples dos valores descontados. Engano justificável da instituição financeira. Inteligência do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Sentença reformada – Recurso do autor parcialmente provido e não provido o apelo do banco corréu.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelo corréu Banco Itaú Consignado S/A e pelo autor contra a r. sentença de fls. 481/490 que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial para declarar inexistente a contratação do empréstimo entre o autor e o corréu Banco Itaú Consignado S/A, reputando-se inexigíveis as cobranças efetuadas; além de condenar este corréu a reembolsar à parte autora os valores descontados indevidamente de sua conta, de forma simples e condenar Helen Cristina Ildefonso Coraça a pagar ao autor a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais. Por força da sucumbência, os réus foram condenados a pagar as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Opostos embargos de declaração pelo autor (fls. 494/496), estes foram rejeitados pela r. decisão de fl. 503.

Apela o corréu Banco Itaú Consignado S/A a fls. 507/526. Sustenta, em síntese, que não houve pretensão resistida, pois a parte autora não buscou solução nos canais administrativos do banco ou junto ao INSS antes de ajuizar a demanda. Aduz que a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença deve ser reformada porque o contrato impugnado foi regularmente celebrado, com fornecimento de documentos, selfies, geolocalização e aceite eletrônico, tudo certificado pela ICP-Brasil. Assevera que os valores foram efetivamente creditados na conta da autora, inexistindo prova de não recebimento, e que eventual discordância deveria ter sido resolvida com a devolução do montante, sob pena de enriquecimento ilícito. Discorre sobre a impossibilidade de inversão do ônus da prova em favor da autora, pois o banco já comprovou a liberação do crédito. Requer que seja reconhecida a validade da contratação e a improcedência da ação, afastando a condenação em restituição e danos morais. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 527/528).

Por seu turno, apela o autor a fls. 533/547. Alega que a fraude foi perpetrada por funcionária da Santa Casa de Misericórdia de Araçatuba, que obteve indevidamente documentos do autor idoso em tratamento de hemodiálise, viabilizando contratação fraudulenta de empréstimo consignado junto ao Banco Itaú. Aduz que a sentença, embora tenha reconhecido a inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade do débito, afastou indevidamente a responsabilidade solidária do banco e da Santa Casa, limitando a condenação por danos morais apenas à corré Helen. Assevera que, em se tratando de relação de consumo, a responsabilidade é objetiva e solidária, nos termos dos arts. 7º, 25 e 34 do Código de Defesa do Consumidor, e que o banco responde por fortuito interno e falhas de segurança. Discorre sobre a

responsabilidade objetiva da Santa Casa, nos termos dos arts. 932, III, e 933 do CC, em razão do nexo funcional da preposta que se valeu da posição hospitalar para praticar o ardil. Requer que seja reconhecida a repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, por ausência de engano justificável. Aduz que os danos morais devem ser estendidos ao banco e à Santa Casa e majorados, em razão da gravidade da fraude, da condição de hipervulnerabilidade do autor e da função compensatória e pedagógica da indenização. Assevera que os juros de mora devem incidir desde o evento danoso. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte autora (fls. 43/44).

Devidamente intimados, apresentaram contrarrazões o autor (fls. 548/568), a corré Santa Casa de Misericórdia de Araçatuba (fls. 570/574), o corréu Banco Itaú Consignado S/A (fls. 576/595), pugnando pelo não provimento do apelo da parte adversa.

### **É o relatório.**

Em sede de contrarrazões, o autor requereu o não conhecimento do recurso interposto pelo corréu Banco Itaú Consignado S/A por entender que o apelante violou o princípio da dialeticidade recursal, deixando de impugnar os fundamentos da r. sentença hostilizada.

Contudo, a hipótese é de rejeição da arguição.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As questões trazidas à baila no recurso atacam os fundamentos contidos na r. sentença e deixam claro seu interesse na reforma do julgado.

Nesse sentido, inclusive, o C. Superior Tribunal de Justiça já sedimentou o entendimento de que é possível até mesmo a reiteração dos argumentos deduzidos anteriormente, desde que os fundamentos sejam suficientes para infirmar a sentença, tal como é o caso.

No mérito, o recurso do autor merece prosperar parcialmente ao passo que apelo do réu não comporta provimento.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se o contrato de empréstimo consignado impugnado foi regularmente celebrado ou se decorreu de fraude praticada por preposta da Santa Casa de Misericórdia de Araçatuba, definindo-se, em consequência, a responsabilidade objetiva e solidária do Banco Itaú Consignado S.A. e da referida instituição hospitalar pelos descontos indevidos realizados em benefício previdenciário de natureza alimentar, a extensão da condenação por danos morais, a forma de restituição do indébito (se simples ou em dobro), e o marco inicial dos juros de mora da indenização por dano moral.

Trata-se, na origem, de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual o autor alega, em apertada síntese, ser aposentado, idoso de 75 anos e submetido a tratamento contínuo de hemodiálise, circunstâncias que o tornaram vulnerável à fraude praticada por funcionária da Santa Casa de

Araçatuba, a qual, valendo-se da relação de confiança e sob o pretexto de atualização cadastral, obteve seus documentos pessoais e contratou, sem sua ciência ou anuência, empréstimo consignado em seu nome junto ao Banco Itaú, direcionando o valor para sua própria conta, o que resultou em descontos indevidos sobre verba alimentar de natureza previdenciária, razão pela qual requer a declaração de inexistência da relação jurídica, a restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.

O Juízo “*a quo*” julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que não houve comprovação válida da existência do contrato alegadamente firmado, pois o banco não se desincumbiu do ônus de provar a autenticidade da contratação eletrônica e da assinatura, reconhecendo-se a inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade das cobranças, determinando a restituição simples dos valores descontados pelo Banco Itaú e condenando exclusivamente a corré Helen ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em razão da fraude praticada contra o autor idoso e vulnerável.

Embora a instituição financeira ré sustente, em grau de recurso, a validade da contratação, é certo que não se desincumbiu do ônus de comprovar a autenticidade da contratação digital.

Conquanto tenha apresentado imagens de documentos, selfies e telas sistêmicas, tais elementos são absolutamente insuficientes para demonstrar manifestação válida de vontade, especialmente quando se trata de contratação remota de elevado valor

(R\$ 25.942,71) e que repercute diretamente na verba alimentar de consumidor idoso, hipervulnerável e em tratamento médico contínuo.

O procedimento adotado pelo banco revela-se tecnicamente frágil e temerário.

A simples captura de selfie e o envio de foto de documentos pessoais, elementos facilmente obtidos por terceiros e sabidamente explorados em golpes amplamente divulgados, não configuram mecanismo minimamente seguro de autenticação, o que viola o dever de cautela inerente à atividade bancária e afronta o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Em outras palavras, é necessário que a instituição financeira demonstre, de forma robusta, a autenticidade da transação eletrônica, com comprovação de (i) logs de acesso; (ii) dados de dispositivo; (iii) metadados de biometria facial; (iv) confirmação ativa do titular (telefone, e-mail, senha pessoal, token ou reconhecimento biométrico dinâmico).

Nada disso foi trazido aos autos.

Ao revés, a própria validação eletrônica juntada pelo banco aponta a geolocalização exata da contratação, que coincide com as dependências da Santa Casa da Misericórdia de Araçatuba (latitude -21.20585; longitude -50.42925), local onde o autor se encontrava submetido a tratamento de hemodiálise, sendo abordado pela funcionária da instituição hospitalar que praticou o golpe.

Tal circunstância reforça a conclusão de que não houve qualquer manifestação de vontade do autor.

O banco aceitou como válida uma contratação realizada digitalmente em ambiente hospitalar, por terceiro não autorizado, sem exigir senha, confirmação por canal pessoal, validação de dispositivo, nem qualquer segundo fator de autenticação, o que evidencia grave falha sistêmica.

Nessas condições, impõe-se reconhecer a inexistência da relação jurídica e a invalidade do contrato digital impugnado, por manifesta ausência de consentimento e vulneração do dever de segurança a que está submetido o fornecedor de serviços bancários.

Ao optar por um modelo de contratação simplificado, sem as devidas salvaguardas técnicas, o banco assume integralmente o risco decorrente da utilização de sua plataforma por terceiros fraudadores, caracterizando-se, no caso, o denominado fortuito interno, pelo qual responde objetivamente, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No caso, a liberação do valor sem autenticação robusta permitiu que terceiro, valendo-se de selfie e de documentos pessoais captados pela funcionária do hospital, formalizasse operação em nome do autor e direcionasse os recursos para conta distinta, circunstância que escapa totalmente ao controle do consumidor.

Não há falar em culpa exclusiva da vítima.

O autor foi ludibriado no interior de unidade hospitalar, ambiente naturalmente regido por relação de confiança, e

encontrava-se debilitado e em situação de vulnerabilidade.

A fraude, portanto, não se viabilizou por imprudência do consumidor, mas sim por deficiência estrutural do procedimento de autenticação do banco.

Assim, o banco deve responder solidariamente pelos danos sofridos pelo autor.

O conjunto probatório evidencia que a funcionária Helen, empregada da Santa Casa, valeu-se de sua posição funcional, do ambiente hospitalar e da condição fragilizada do autor para obter indevidamente seus documentos e fotografias pessoais, utilizando-os na contratação fraudulenta.

A geolocalização da validação, registrada precisamente nas coordenadas -21.20585, -50.42925, correspondentes ao hospital, demonstra que o ato ilícito se consumou em razão e no contexto da função desempenhada pela preposta, que tinha livre acesso ao paciente em período de tratamento de hemodiálise.

Nessas hipóteses, incide a responsabilidade objetiva do empregador pelos atos de seus prepostos, nos termos do art. 932, III, do Código Civil, e a regra de solidariedade prevista no art. 34 do CDC, segundo a qual o fornecedor responde pelos atos de seus representantes e auxiliares, ainda que fora das atribuições estritas do contrato de trabalho, quando o ilícito é facilitado pela posição funcional.

Como cediço, a fraude dependeu do ambiente hospitalar, da relação de confiança decorrente do atendimento e da posição funcional da preposta, que teve acesso ao paciente e logrou

captar seus documentos durante o tratamento médico.

Portanto, o hospital responde solidariamente pelos danos materiais e morais suportados pela vítima.

O dano moral está configurado.

A contratação indevida de empréstimo em nome do autor, pessoa idosa, com descontos sobre verba alimentar previdenciária e obtida mediante fraude praticada dentro do hospital onde realizava hemodiálise, constitui ofensa grave à dignidade do consumidor.

O valor arbitrado pelo Juízo “*a quo*” (R\$ 10.000,00) revela-se adequado, proporcional e compatível com o parâmetro adotado por esta Colenda Câmara em casos análogos envolvendo fraude bancária e consumidores vulneráveis.

E, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, o termo inicial dos juros de mora da indenização por danos morais deve ser a data do primeiro desconto indevido, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça.

Reforma-se, portanto, a sentença também nesse particular.

Por fim, o autor pleiteia repetição em dobro.

Todavia, o banco também foi vítima da fraude, que teve por agente terceiro integrante de cadeia externa de eventos ilícitos.

Embora haja falha no serviço, não se identificou conduta dolosa ou de má-fé da instituição financeira a justificar penalidade dobrada, de modo que incide a exceção de “engano justificável” prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, mantém-se a restituição simples dos valores indevidamente descontados.

Diante do exposto, impõe-se dar parcial provimento ao recurso do autor para estender ao Banco corréu a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, solidariamente com a funcionária e com o Hospital; além de reconhecer a responsabilidade solidária da Santa Casa, nos termos da fundamentação; e alterar o termo inicial dos juros de mora, que passam a fluir da data do primeiro desconto indevido.

Mantém-se, no mais, a inexistência do contrato, a restituição simples dos valores descontados e o valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor e **NEGO PROVIMENTO** ao apelo do banco corréu, nos termos da fundamentação supra.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**