



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000152194**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003553-45.2025.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado VINICIUS CAMILO LELIS (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**AH**

**Voto nº 19083**

**Apelação nº 1003553-45.2025.8.26.0266 Processo Digital**

**Apelante: [Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento](#)**

**Apelado: Vinicius Camilo Lelis (Justiça Gratuita)**

**Interessado: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Foro de origem: Itanhaém**

**Juiz prolator: Paulo Alexandre Rodrigues Coutinho**

Direito do Consumidor. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Empréstimo consignado. Fraude bancária. Golpe da falsa contratação e devolução por PIX. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno. Inexigibilidade do contrato. Restituição em dobro. Danos morais. Recurso desprovido.

#### I. Caso em exame

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, para declarar inexigível contrato de mútuo consignado celebrado em nome do autor mediante fraude, condenar a ré à restituição em dobro dos valores descontados de benefício previdenciário e ao pagamento de indenização por danos morais, bem como fixar ônus sucumbenciais.

#### II. Questão em discussão

Há três questões em discussão:

- (i) definir se a contratação eletrônica de empréstimo consignado, alegadamente realizada mediante biometria facial, é válida diante da alegação de fraude;
- (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiros, no âmbito da operação bancária;
- (iii) determinar a manutenção da condenação à repetição do indébito em dobro, à indenização por danos morais e aos ônus sucumbenciais.

#### III. Razões de decidir

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, impondo-se a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Compete à instituição financeira demonstrar a eficácia de seus sistemas de segurança e a regularidade da contratação eletrônica, ônus do qual não se desincumbe satisfatoriamente.

A fraude praticada por terceiro no contexto da operação bancária configura fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade da fornecedora do serviço.

As transações realizadas destoam do perfil de movimentação do consumidor e evidenciam falha na segurança do serviço prestado.

Inexiste prova de culpa exclusiva do consumidor, não se aplicando a excludente prevista no art. 14, §3º, do CDC.

A indevida contratação e os descontos em benefício previdenciário configuram dano moral indenizável, mantido o valor fixado na sentença.

Mantêm-se os ônus sucumbenciais integralmente impostos à corré, diante de sua sucumbência total, sendo incabida a majoração dos honorários por já fixados no patamar máximo legal.

IV. Dispositivo e tese  
Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente por fraude praticada por terceiro no âmbito de empréstimo consignado, por se tratar de fortuito interno.

A ausência de comprovação da regularidade e da segurança da contratação eletrônica impõe a declaração de inexigibilidade do débito e a restituição em dobro dos valores descontados.

Os descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de fraude bancária geram dano moral indenizável, independentemente de prova do prejuízo concreto.

Vistos.

A r. sentença (fls. 288/298), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta por **Vinicius Camilo Lelis (Justiça Gratuita)** em face **Banco Santander (Brasil) S/A e Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento**, nos seguintes termos:

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os  
Apelação Cível nº 1003553-45.2025.8.26.0266 -Voto nº 19083

pedidos deduzidos na ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, com pedido de tutela de urgência ajuizada por VINICIUS CAMILO LELIS em face de FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A, partes devidamente qualificadas. Em consequência:

a) DECLARO a inexigibilidade do contrato de mútuo da ré FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO incluído em nome do autor, de n. 99093093 (fls. 207/217), devendo os descontos dele advindos ser definitivamente cancelado, em confirmação do julgamento de fls. 227/232;

b) CONDENO a requerida FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO a devolver os descontos operados nos vencimentos previdenciários do autor a título do contrato tornado inexigível (indébito), os quais deverão ser atualizados monetariamente desde cada desconto, e restituídos no seu dobro;

c) CONDENO a requerida FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO a pagar ao requerente a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais. Por se tratar de condenação em dano moral, a correção monetária do valor da indenização incide desde a data de seu arbitramento, ou seja, a presente, ex vi da Súmula 362 do STJ. Os juros de mora, por sua vez, deverão incidir a partir do evento (data da inclusão do desconto), no patamar de 1% ao mês.

Nos termos da Lei nº 14.905/2024 e dos precedentes do STJ (REsp 1.795.982/SP e REsp 2.070.287/SP), a aplicação da taxa SELIC deve ser utilizada como fator de atualização monetária, devendo incidir sobre o valor devido, sem o acúmulo de qualquer outro índice de correção.

Sucumbente, a ré Facta arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, arbitrados

estes em 20% do valor atualizado da condenação (indébito e danos morais), sobre os quais incidirão correção e juros legais. Tudo em vista do grau de zelo, do lugar de prestação do serviço, da natureza e importância da causa, do trabalho realizado pelo(s) procurador(es) da parte vencedora e do tempo exigido, ex vi do §2º do art. 85 do CPC.

Sucumbente em relação ao corréu Banco Santander, o autor arcará com honorários advocatícios, arbitrados estes em 10% do valor atualizado da causa, sobre os quais incidirão correção e juros legais. Tudo em vista do grau de zelo, do lugar de prestação do serviço, da natureza e importância da causa, do trabalho realizado pelo(s) procurador(es) da parte vencedora e do tempo exigido, ex vi do §2º do art. 85 do CPC.

Entretanto, observo que a parte autora fica dispensada do pagamento destas verbas, que somente poderão ser cobradas se, dentro do prazo de cinco anos, a parte contrária comprovar não mais existir o estado de hipossuficiência (art. 11, § 2º, da Lei 1060/50 e art. 98, §3, do CPC), em razão da gratuidade deferida ao demandante.

Inconformado, recorre o Corréu Facta Financeira (fls. 302/328) aduzindo, em síntese, 1) a validade da contratação feita mediante *selfie* da parte autora. Os produtos contratados devem ser considerados como benefícios decorrentes do cartão de benefício oferecido pela Apelante; 2) o Apelado estava ciente da contratação mediante descontos em seu contracheque; 3) a necessidade de autorização do beneficiário para desconto no contracheque; 4) a não ocorrência de vício de consentimento; 5) a quantia contratada foi efetivamente disponibilizada em conta corrente; 6) a excludente de responsabilidade civil por culpa de terceiros; 7) o ato jurídico perfeito; 8) a vedação ao enriquecimento sem causa; 8) a assinatura eletrônica não necessita de entidade validadora, vinculada à biometria facial; 9) a ausência de danos materiais; 10) a necessidade de modificação dos honorários sucumbenciais.



Contrarrrazões às fls. 335/340.

Memorial juntado às fls. 351/353.

### **É O RELATÓRIO.**

Cuidam os autos de “AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA”.

Narra a exordial que o autor recebeu contato de suposto preposto da ré oferecendo empréstimo no valor de R\$ 5.600,00 (Cinco Mil e seiscentos reais) que seriam pagos em 48 (quarenta e oito) parcelas de R\$ 332,76. O suposto funcionário contratou empréstimo no valor de R\$ 21.662,79, Logo após, recebeu contato de outra pessoa, afirmando ser da ouvidoria, informando que o valor do empréstimo teria sido equivocado e deveria ser imediatamente devolvido, sob a falsa promessa de cancelamento do contrato, realizando um PIX no valor de R\$ 21.662,72. Alega que formalizou reclamação junto ao PROCON, mas foi informado pela corré Facta que o empréstimo foi regular.

Em contestação (fls. 160/191), a corré Facta alegou a validade da contratação, ocorrida de forma eletrônica, com uso de biometria facial; os produtos contratados devem ser considerados como benefícios decorrentes do cartão de benefício oferecido; o Apelado estava ciente da contratação mediante descontos em seu contracheque; o respeito ao limite de margem consignável; a não ocorrência de vício de consentimento; a quantia contratada foi efetivamente disponibilizada em conta corrente; a excludente de responsabilidade civil por culpa de terceiros; o ato jurídico perfeito; a ausência de danos materiais e morais.

Réplica às fls. 242/243, defendendo que os fraudadores obtiveram acesso a informação pessoal do autor por meio de engenharia social; os contratos não possuem assinatura eletrônica com certificação digital ou outra manifestação de vontade autêntica; a devolução do valor creditado; a falha na segurança e ausência de cautela da ré.

Sobreveio a r. sentença.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes de seu artigo 3º, §2º, nos termos da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça: “O *Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança, o que não se vislumbra, na hipótese.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, 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.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

***I - o modo de seu fornecimento;***

***II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;***

*III - a época em que foi fornecido.*

***§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.***

***§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:***

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

***II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”***

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, 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; assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que não ocorreu.

No caso dos autos, a parte autora alegou ter sido vítima de golpe, por meio do qual lhe foi oferecido empréstimo consignado e posteriormente induzida a realizar a devolução dos valores para cancelamento da operação.

Conforme se verifica dos documentos de fls. 52, o valor do empréstimo foi creditado na conta do autor dia 09/04/2025, às 11:26, no valor de R\$ 21.662,79; às 17:20 (fls. 53), o autor realizou um PIX para a conta de Grupo Lip Ltda., o qual foi identificado como



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“cancelamento”.

O banco réu não demonstrou o cumprimento de todas as etapas de verificação de segurança e autenticidade da operação foram cumpridas, ônus que lhe cabia, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Por sua vez, a parte autora devidamente comprovou que tomou providências prontamente, conforme as tratativas administrativas com a instituição financeira (fls. 57/65); ademais, as transações impugnadas destoam de seu perfil de movimentações, a evidenciar o caráter fraudulento da operação (fls. 55/56); além das conversas com os supostos fraudadores (fls. 32/51 e 66/67).

Com efeito, a parte consumidora é vítima de terceiro e, também, da instituição bancária. Esta não fornece a segurança necessária para não ocorrência de golpes desse gênero, considerando ademais a triste realidade da segurança pública deste país. Some-se os elevadíssimos lucros das atividades bancárias.

Assim sendo, o consumidor não age com culpa exclusiva (fator determinante, como expressa a lei para exclusão de responsabilidade da parte ré), de modo que se possa subtrair a responsabilidade integral da instituição financeira, descontado o prejuízo decorrente das transferências realizadas ao terceiro fraudador.

Assim, era de rigor a declaração de inexigibilidade dos valores indevidamente transferidos.

Nesse sentido, também é o entendimento desta C. 20ª Câmara de Direito Privado:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Operações bancárias realizadas pela autora mediante orientação dos fraudadores – Golpe da falsa central de atendimento - Sentença que reconheceu a inexigibilidade e determinou a devolução dos valores – Insurgência do Banco réu - **Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Operações realizadas dissonantes do perfil de consumo da correntista – Inexigibilidade dos mútuos e danos materiais devidos** – Atualização da condenação – Juros de mora e correção monetária – Aplicação da taxa Selic – Cabimento – Precedentes – Taxa de juros e índice de correção monetária que serão calculados nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024 - Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1037992-72.2023.8.26.0001; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/10/2024; Data de Registro: 25/10/2024)

“APELAÇÃO. Ação indenizatória pela ocorrência de fraude bancária. Sentença de improcedência. Apelo do demandante alegando responsabilidade do banco requerido. Com parcial razão. Possibilidade de aplicação da inversão do ônus da prova. Relação de consumo e verossimilhança nas alegações. **Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Banco demandado que não se desincumbiu satisfatoriamente de seu ônus probatório. Existência de fortuitos internos do banco que contribuíram para o êxito fraudulento.**

**Recebimento de ligação telefônica oriunda de número oficial do banco. Inobservância ao perfil do consumidor. Precedentes desta C. Câmara e do C. STJ. Culpa concorrente que não exclui a responsabilidade do fornecedor (art. 12, §3º, III do CDC).** Culpa do consumidor se revela relevante para a consumação da fraude, excluindo-se somente a indenização por dano moral, já que a angústia causada teve causa, também, na sua conduta. Encargos da sucumbência invertidos. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1021232-27.2023.8.26.0008; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024)

“Ação de devolução de valores c.c. indenizatória. Hipótese em que a parte autora recebeu ligação, que acreditou ser de preposto do banco, por estar na posse de dados pessoais. Realização de transferência e pix para terceiros estelionatários. **Transações que destoam do perfil da consumidora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor.** Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Sentença mantida, exceto no tocante a indenização por dano moral, e no tocante a necessidade de devolução do valor do empréstimo. Dano moral configurado. Cancelamento do empréstimo tomado posteriormente ao golpe, para cobrir conta bancária, com retorno ao “status quo ante”, sendo admitida a compensação. Sucumbência recíproca. Recursos parcialmente providos.” (TJSP; Apelação Cível 1000221-29.2022.8.26.0443; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento:  
05/02/2024; Data de Registro: 11/02/2024)

Ademais, observo que o recurso de apelação não se insurgiu quanto aos danos morais fixados.

A corrê Facta Financeira sucumbiu integralmente, devendo responder pela integralidade dos ônus sucumbenciais.

Assim, nada há que se modificar na r. sentença.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de majorar os honorários advocatícios em favor do patrono do autor, posto que fixados no patamar máximo (20% do valor da condenação) pela r. sentença.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**  
**RELATORA**