



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000017450

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005022-14.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante MARIA APARECIDA DOS SANTOS PARENTE (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. e BANCO INBURSA S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005022-14.2025.8.26.0077
Comarca: Birigui (1ª Vara Cível)
Juiz(a): Íris Daiani Paganini dos Santos Salvador
Apelante: Maria Aparecida dos Santos Parente
Apelados: Qi Sociedade de Crédito Direto S.a. e outro
Voto nº 5258

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL/FUNCIONÁRIO. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: A parte autora relata que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros que, simulando serem funcionários do INSS/Banco, a induziram a realizar procedimento de reconhecimento facial sob o pretexto de cancelar descontos indevidos. O ato resultou na contratação de empréstimo não solicitado. A Sentença julgou improcedentes os pedidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) Verificar a legitimidade passiva da instituição financeira endossante (QI SCD); (ii) Verificar a responsabilidade objetiva dos réus pela fraude perpetrada (fortuito interno) e a validade do negócio jurídico; (iii) Definir a forma de restituição dos valores (simples ou dobro); (iv) Verificar a ocorrência de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

1. Preliminar de Ilegitimidade Passiva da QI Sociedade de Crédito Direto S.A. rejeitada. Instituição que emitiu o título e integrou a cadeia de consumo, respondendo pela validade do negócio e pelos danos causados.
2. Reconhecimento de vício de consentimento. A autora foi induzida a erro quanto à natureza do negócio em fraude praticada por terceiros, acreditando tratar-se de procedimento de segurança e não de contratação.
3. Responsabilidade objetiva da parte ré configurada, nos termos da Súmula 479 do STJ. A fraude praticada por terceiro caracteriza fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária.
4. Repetição do indébito em dobro, conforme tese fixada no EAREsp 676.608/RS, uma vez que os descontos indevidos ocorreram após 30/03/2021.
5. Dano moral configurado e que não se deu *in re ipsa*. Desconto de valor significativo, superior a 5% dos proventos líquidos, com insurgência tão logo percebidos, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indicar sua imprescindibilidade. Situação concreta de dano extrapatrimonial. Inaplicabilidade da suspensão determinada no incidente de resolução de demanda repetitiva (IRDR) no processo nº 2116802-76.2025.8.26.0000/TJSP.

IV. DISPOSITIVO:

Recurso da autora provido. Ônus sucumbenciais integralmente a cargo da parte ré.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 223/231, cujo relatório adota-se, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados em face das instituições requeridas, porquanto não vislumbrada sua contribuição para a prática do golpe do qual foi a autora vítima.

Inconformada, apela a requerente (fls. 236/242). Sustenta, em suma, que houve falha dos réus na prestação de seus serviços, ao permitirem a consumação da fraude. Destaca que os estelionatários detinham dados sensíveis seus, denotando o defeito na prestação de serviço. Pugna, assim, pela procedência da ação, a fim de que sejam reparados os danos materiais e morais por ela sofridos.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 246/259).

Recurso tempestivo, dispensado de preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da Preliminar

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela corrê **QI Sociedade de Crédito Direto S.A.**

Embora a Cédula de Crédito Bancário tenha sido objeto de endosso translativo ao Banco Inbursa S.A., verifica-se que a QI Sociedade de Crédito Direto S.A. figurou como instituição financeira com quem foi firmado o ajuste impugnado, emitente do título e concedente original do crédito (fls. 1060).

Nesse cenário, ao integrar a cadeia de fornecimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço, a apelada responde solidariamente pela validade da contratação e pelos danos decorrentes de eventual falha na prestação do serviço ou vício de consentimento, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não se trata, no caso, de ação revisional de cláusulas contratuais, hipótese em que a legitimidade recairia exclusivamente sobre o atual titular do crédito para suportar os efeitos da revisão, mas sim de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização, fundada em fraude e vício de consentimento na origem.

A discussão versa sobre a própria existência/validade do título emitido e o dever de indenizar decorrente de defeito na prestação do serviço, matérias pelas quais a instituição que participou da formação do contrato e da emissão da cédula deve responder. O endosso posterior não a exime da responsabilidade pelos vícios de formação do negócio jurídico.

Assim, afasta-se a preliminar, mantendo-se a QI SCD no polo passivo.

Do mérito.

Da fraude e do vício de consentimento

Conforme relatado na inicial e corroborado pelos documentos acostados, a autora foi vítima de golpe perpetrado por terceiros. Para supostamente "cancelar" descontos indevidos, foi orientada a realizar procedimento de reconhecimento facial (biometria), ato utilizado para validar a contratação do empréstimo consignado (CCB nº FIN0000326144 – fls. 106/127).

A conduta da apelante demonstra inequivocamente que não houve vontade de contratar. A transcrição da conversa (fls. 201/202) e a rápida elaboração de Boletim de Ocorrência (fls. 19/20), no mesmo dia da contratação, em 02/04/2025, atestam sua diligência.

Mais do que isso, a parte autora tentou cancelar a contratação, registrando reclamação junto ao PROCON, mas teve o cancelamento negado pelo réu Banco Inbursa S.A., conforme comprovado a fls. 22/23.

Corroborando sua total boa-fé e a ausência da vontade de contratar, a autora não utilizou o numerário creditado, tendo comprovado o depósito em conta judicial do valor integral transferido a ela (fls. 208/209).

Tais elementos evidenciam o vício de consentimento que maculou a contratação fraudulenta. A autora foi induzida a erro, imaginando praticar ato destinado a proteger seu patrimônio, quando, na realidade, estava contraindo nova dívida.

A fraude da qual foi vítima a parte autora restou, deste modo, devidamente comprovada, restando apreciar a responsabilidade da parte requerida.

Da responsabilidade dos réus

No caso em apreço, restou suficientemente demonstrado que a parte autora, induzida a erro, forneceu foto e realizou procedimentos para o cancelamento de supostos descontos indevidos e tais elementos foram utilizados, indevidamente, pelos fraudadores, para firmar empréstimo indevido em nome da parte autora e tentar realizar transferência não autorizada.

O quadro acima descrito revela que os fraudadores tiveram acesso ao sistema da instituição financeira para, após ter ludibriado a parte autora, inserir o empréstimo não pretendido, o que demonstra inafastável falha na segurança do sistema dos réus, que permitiu tal inserção, sem maiores cuidados.

Assim, era consequência necessária da fraude e da falha dos serviços de segurança o reconhecimento da inexistência e invalidade do ajuste, bem como da inexigibilidade dos valores dele decorrentes e devem os réus, fornecedores, responderem solidariamente por eventuais danos causados.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário.

Confira-se:

“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.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

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

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada.

Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Quem auferir os bônus da atividade bancária deve arcar com os ônus, respondendo pelos danos causados aos consumidores por falhas na segurança ou fraudes, ainda que perpetradas por terceiros. A disponibilização de crédito de forma facilitada e eletrônica, embora lícita, atrai para a instituição financeira o risco de que tais mecanismos sejam utilizados para a prática de ilícitos.

Conforme entendimento acima mencionado, do STJ (Recurso

Especial 1.199.782/PR), eventos desta natureza caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa **fortuito interno**, derivado do risco da atividade comercial do estabelecimento bancário.

Portanto, é o caso de se acolher a pretensão inicial, a fim de **declarar a inexistência do contrato de empréstimo consignado** e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes.

Por conseguinte, devem os réus proceder à devolução dos valores indevidamente descontados do benefício da parte autora.

Da repetição do indébito

Resta apreciar o pedido formulado da autora para que a restituição dos valores descontados se dê em dobro.

Neste ponto, deve ser aplicado o entendimento prolatado pelo C. STJ no EAREsp n. 676.608/RS, que fixou a seguinte tese: “13. *Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...)*”.

Ocorre que o próprio STJ modulou os efeitos dessa decisão e determinou que a repetição do indébito será (i) simples, para as cobranças indevidas anteriores a 30/03/2021, incluso, se ausente comprovação da má-fé do Banco; e (ii) em dobro, para as cobranças indevidas a partir de 31/03/2021, incluso, se evidenciada a violação da boa-fé objetiva, sendo irrelevante, neste caso, a natureza do elemento volitivo (dolo ou culpa).

No caso em apreço, a contratação ocorreu em 02/04/2025 e os descontos tiveram início em maio de 2025, ou seja, muito após o marco temporal fixado pela Corte Superior.

Isso, pois, para os descontos ocorridos a partir de 31/03/2021, cumpria à instituição financeira, sob o ponto de vista ético, cercar-se de cautelas para aferir a regularidade da contratação. À vista da alegação de falsidade apresentada pela autora via PROCON e da solicitação de cancelamento, lhe incumbia cessar os descontos dada a boa-fé presumida do consumidor, o que não ocorreu, optando o réu por manter a cobrança indevida.

Por se tratar de ilícito extracontratual, incidem, sobre os valores a serem restituídos, correção monetária e juros de mora desde os descontos indevidos (Súmula 43, do STJ).

A correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa SELIC descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos, em observância à Lei nº 12.905/24.

A adequação dos encargos financeiros às novas diretrizes legais assegura a correta atualização dos valores, em conformidade com o ordenamento jurídico vigente. Essa alteração possui aplicação imediata, inclusive para os processos em trâmite por se tratar de consequência legal da obrigação, de acordo com o Tema 1368 do STJ.

Do Dano Moral

Embora este órgão julgador já tenha decidido de forma distinta em outras oportunidades, no caso específico dos autos, as circunstâncias de fato justificam o reconhecimento da existência de dano extrapatrimonial indenizável.

Ora, **o valor das parcelas (R\$ 257,00) mostra-se expressivo**, uma vez que se nota dos documentos que acompanharam a inicial (fls. 210/214) que o benefício previdenciário líquido da parte autora gira em torno de R\$ 1.100,00, de forma que o desconto indevido comprometeu cerca de 22% de seus proventos líquidos, verba de natureza alimentar e que se mostrava indispensável para suprir as necessidades da parte requerente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aliás, tanto é assim que tão logo percebido o ocorrido e os descontos indevidos, a parte autora recorreu imediatamente ao Poder Judiciário, intentando a presente ação em maio de 2025 (mesmo mês do primeiro desconto), para ver cessar a irregularidade constatada, o que demonstra o efetivo comprometimento de sua subsistência, a gerar dano moral indenizável.

É sabido que o dano moral indenizável é aquele que consubstancia lesão relevante a bem jurídico relativo à dignidade humana e aos chamados direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o nome, a capacidade etc., conforme artigos 1º, III, 5º, V e X, da Constituição Federal e artigos 11 a 21, 186 e 927 do Código Civil. É, portanto, ato que extrapola o mero aborrecimento ou dissabor cotidianos, por violar de forma efetiva bem jurídico da vítima, relacionado ao plexo de seus direitos da personalidade e à sua dignidade.

Evidente, pois, que a contratação e cobrança indevidas, não desejadas pela parte autora, que lhe privou de verba de caráter alimentar já por si só módica, causou intranquilidade e sensação de insegurança que extrapolam a esfera dos meros aborrecimentos. Os danos não ficaram restritos a aspectos meramente patrimoniais.

Colocada diante de tal situação e privada de verba alimentar significativa, não há dúvida de que a parte autora experimentou transtornos que abalaram seu sossego e o pagamento de despesas de seu cotidiano, o que a obrigou, tão logo percebido o ocorrido, a recorrer ao Poder Judiciário, justificando-se, na hipótese, a imposição de sanção reparatória, inclusive para que a parte requerida seja mais diligente em situações semelhantes.

Veja-se que não se trata, aqui, apenas de dano moral *in re ipsa*, mas de lesão concreta a direito da personalidade, caracterizada por descontos significativos em verba alimentar, a qual era imprescindível para a subsistência da parte autora, a qual é vulnerável economicamente.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a

título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

Atentando a tais parâmetros ou escopos, arbitra-se a indenização a título de danos morais em **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, montante razoável e proporcional ao evento narrado nos autos, apto a compensar o abalo sofrido sem gerar enriquecimento ilícito.

Por fim, como a parte autora já depositou em Juízo o valor recebido, fica autorizado seu levantamento pela instituição financeira credora, não sendo o caso de qualquer compensação ou restituição pela apelante.

Ante o provimento do recurso, inverte-se o ônus da sucumbência. As rés arcarão, solidariamente, com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da autora, ora fixados em 12% sobre o valor do proveito econômico (valor do contrato + valor da indenização), já considerando o trabalho em grau recursal.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela parte autora, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator