



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000067058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005088-23.2025.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante APARECIDO LUIZ GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 63.008

APELAÇÃO Nº 1005088-23.2025.8.26.0229

COMARCA DE HORTOLÂNDIA

APTE.: APARECIDO LUIZ GOMES (JUSTIÇA GRATUITA)

**APDO.: FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral – Improcedência – Golpe que forjou o cancelamento de empréstimo anterior, com “troco” para aquisição de novo empréstimo – Fraudadores que se passaram por funcionários do banco e contataram o autor visando refinanciamento bancário com “troco” – Transferência bancária realizada em benefício de terceiro – Falha na prestação dos serviços do banco configurada – Estelionatários que possuíam informações acerca de suposto empréstimo de cartão de crédito consignado firmado junto ao Banco Daycoval – Inexistência de culpa exclusiva do demandante – Elementos que evidenciam o descuido da instituição financeira na hipótese – Responsabilidade do banco que é de caráter objetivo – Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de falha na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu – Restituição em dobro dos valores descontados indevidamente se mostra cabível – Ocorrência de dano moral também configurada – Sentença reformada – Recurso do autor provido.

A r. sentença (fls. 158/161), proferida pelo douto Magistrado Rafael Imbrunito Flores, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral ajuizada por APARECIDO LUIZ GOMES contra FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária deferida.

Irresignado, apela o autor sustentando que foi induzido a erro que, acreditando obter proposta vantajosa e cancelar um empréstimo anterior, forneceu dados e enviou *selfie* a suposto preposto de banco, e transferiu montante para terceiro fraudador. Enfatiza que a

instituição financeira ré deve responder pelos danos causados por fortuito interno, de acordo com a Súmula 479, do STJ, afastando-se a culpa exclusiva da vítima. Acrescenta que o contrato apresentado pelo réu às fls. 138/151 é extemporâneo, devendo ser, portanto, desconsiderado. Argumenta que, diante do golpe sofrido por fraudadores, faz jus à restituição em dobro dos valores pagos, além dos danos morais sofridos no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais). Postula, assim, a reforma da sentença e o provimento do recurso (fls. 165/169).

Contrarrazões às fls. 173/177.

Recurso tempestivo, processado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Conforme relatado em sentença, o autor ajuizou a presente ação “alegando, em síntese, ter sido vítima de fraude na contratação de empréstimo consignado. Narra que, em 26/03/2025, recebeu uma ligação de uma suposta promotora bancária que lhe ofereceu o cancelamento de um cartão de crédito consignado que possuía com outra instituição (Banco Daycoval), com o recebimento de um valor residual de aproximadamente R\$ 1.500,00. Afirma que ao aceitar, foi orientado a encaminhar uma selfie, o que foi realizado por ele. No entanto, notou que ao invés de receber os R\$ 1.500,00 foi creditado em sua conta o valor de R\$ 6.548,00 pelo banco réu. Aduz que questionou a preposta do banco informando que queria proceder a devolução sendo-lhe informado os dados bancários de Vinicius Barbosa P. Evangelista para que ele realizasse a transferência de R\$ 5.000,00, deduzido do valor de R\$ 50,00 que, segundo ela, seria referente a taxa de transferência. Informa que procedeu a transferência de R\$ 4.950,00, permanecendo em sua conta o valor de R\$ 1.598,49. No entanto, verificou que tal transação fora lançada em seu benefício como um novo empréstimo. Requereu, em sede de tutela de urgência, a suspensão dos descontos. Ao final, pugnou pela declaração de inexistência do débito, a devolução dos valores descontados e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Juntou documentos (fls. 09/39).

A tutela de urgência foi indeferida (fls. 40/41), por ausência de verossimilhança das alegações.

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 118/16). Em preliminar, impugnou a gratuidade de justiça. No mérito, defendeu a regularidade da contratação, afirmando que o autor anuiu com todos os termos da operação nº 97998065, formalizada por meio de assinatura eletrônica em 26/03/2025. Sustentou a inexistência de ato ilícito e, conseqüentemente, a ausência de dever de indenizar por danos morais ou materiais. Argumentou pela culpa exclusiva da vítima e pela litigância de má-fé. Requereu a total improcedência dos pedidos.

Veio réplica (fls. 130/133).

Instada a apresentar o contrato (fls. 134), a ré juntou o instrumento e o dossiê de formalização digital (fls. 138/151).

A parte autora manifestou-se sobre os documentos, impugnando sua validade e reiterando a tese de fraude (fls. 155/157).

O douto Magistrado houve por bem, então, julgar improcedente a ação, nos seguintes termos:

“(…)

No caso em tela, a parte autora alega ter sido vítima de um golpe, no qual foi induzida a erro para contratar um empréstimo que não desejava.

Conforme já mencionado na decisão que indeferiu a tutela de urgência, a narrativa do autor é inverossímil, uma vez que não é crível o suposto oferecimento de cancelamento de empréstimo anterior e ainda mais com o recebimento de um "troco" o valor de R\$ 1.500,00.

Por outro lado, a instituição financeira requerida apresentou um robusto conjunto probatório a fim de demonstrar a regularidade da contratação (fls. 138/151). O dossiê de formalização digital do contrato nº 97998065 inclui: Cédula de Crédito Bancário com todos os dados da operação, como valor liberado (R\$ 6.548,49), valor e número de parcelas (96 x R\$ 181,10), taxas de juros e Custo Efetivo Total (CET); a indicação precisa da conta bancária de titularidade do autor para o crédito do valor; a trilha de auditoria com geolocalização, endereço de IP, tipo de dispositivo utilizado e os

horários exatos do aceite dos termos e da assinatura eletrônica em 26/03/2025; a validação biométrica por "facematch" com 97% de assertividade, comparando a "selfie" fornecida pelo autor com bases de dados públicas e; fotografias do autor (selfie) e de seu documento de identificação.

A documentação apresentada pela ré demonstra que o autor, realizou ativamente todos os passos necessários para a contratação digital do empréstimo. A plataforma utilizada pela financeira possui múltiplas camadas de segurança (biometria facial, geolocalização, registro de IP) que visam garantir a identidade e a anuência do contratante.

Assim, não restou demonstrada, a injusta conduta da instituição bancária.

O ponto crucial para o deslinde da causa, contudo, é o que ocorre após a liberação do crédito. É incontroverso que o valor de R\$ 6.548,49 foi devidamente creditado na conta de titularidade do autor. A partir desse momento, a quantia passou a estar sob sua guarda e responsabilidade.

A alegação de que, no dia seguinte, seguindo orientações da mesma interlocutora desconhecida, o autor transferiu a vultosa quantia de R\$ 4.950,00 para a conta de um terceiro (Vinicius Barbosa P. Evangelista), caracteriza a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC).

A instituição financeira cumpriu sua parte no contrato ao disponibilizar o crédito na conta correta do cliente. A posterior destinação do numerário pelo autor, transferindo-o a um estelionatário, rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco (conceder o empréstimo) e o prejuízo final sofrido (a perda do dinheiro para o golpista). O dever de segurança da instituição financeira não abrange o ato voluntário e pessoal do correntista de transferir valores de sua conta para terceiros, ainda que sob ardil.

Embora se lamente a situação vivenciada pelo autor, não se pode imputar à ré a responsabilidade por um ato que extrapolou sua esfera de controle, dependendo exclusivamente da diligência e do cuidado do consumidor com seus recursos.

Dessa forma, tendo sido o contrato regularmente formalizado por meio de assinatura eletrônica com biometria facial e o valor creditado corretamente na conta do autor, não há que se falar em nulidade do negócio jurídico ou em falha na prestação do serviço por parte da é. O prejuízo do autor decorreu de sua própria conduta ao seguir as instruções de um fraudador e transferir o dinheiro que legitimamente recebeu.

Por conseguinte, sendo a contratação válida e os descontos em benefício legítimos, não há fundamento para os pedidos de declaração de inexistência de débito, repetição de indébito e, tampouco, de indenização por danos morais, ante a ausência de ato ilícito praticado pela requerida.

Consigno, por fim, que possuindo os dados do fraudador e beneficiário da transferência do valor (Vinicius Barbosa P. Evangelista), a parte poderá demandar em face deste a fim de reaver o valor.

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e, por consequência, julgo extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.” (fls. 159/161).

Respeitado o notório conhecimento jurídico do douto Magistrado de origem, esse entendimento merece ser reformado.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser aplicado no caso vertente seu artigo 14, o qual prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, acrescentando o parágrafo 1º que: “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 espera; III – a época em que foi fornecido”.

Citado artigo consagra, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante

acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

No caso vertente, além de ser evidente a hipossuficiência do demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura, tendo-se em vista que, consoante relatou, foi vítima de falsários que aplicaram golpe se passando por preposto do banco que propuseram cancelar empréstimo anterior para receber o montante de R\$ 1.500,00.

Cabia exclusivamente ao réu, por conseguinte, para se eximir de suas responsabilidades, o ônus de provar a incidência ao menos de alguma destas causas excludentes previstas em lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviço defeituoso e a culpa exclusiva do autor ou de terceiro, o que, porém, não restou demonstrado no presente feito.

Ademais, se houve êxito dos fraudadores, foi porque se passaram por preposto do banco, revelando ter ciência de dados sigilosos do autor, quanto ao cartão consignado Daycoval/INSS, obtendo sucesso orientando-o a efetuar a transferência em favor de terceiros no valor de R\$ 4.950,00, sob a justificativa que seria a diferença do montante recebido (R\$ 6.548,00) e o valor de “troco”, remanescendo saldo residual de R\$ 1.598,49, que permaneceu em posse do demandante, conforme afirma na exordial (fl. 02).

Desse modo, atento a incidência do CDC no caso vertente, que prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, uma vez evidenciada a verossimilhança de suas alegações, tal como ocorre aqui e foi supra assentado, é forçoso concluir que este quadro configurado nos autos revela-se suficiente para ensejar o acolhimento da pretensão do autor, por falha na prestação dos serviços do réu.

É de se reconhecer, por tais razões, que restou evidenciada, na hipótese aqui versada, a responsabilidade do réu pelos danos sofridos pelo autor quanto à contratação indevida e ao pagamento que efetuou visando o cancelamento do empréstimo consignado, valendo acrescentar que tratando-se de operação fraudulenta feita por terceiro com o intuito de prejudicar o cliente do banco, este fator não exime sua responsabilidade, porquanto não se poderia falar, nesta hipótese, em culpa exclusiva do terceiro, cuidando-se de fortuito interno, eis que este ato fraudulento somente poderia ocorrer por ter havido falha na prestação dos serviços dos bancos, que devem oferecer segurança aos seus clientes ou correntistas. E se houve transferência bancária em favor de terceiro fraudador, não cabe ao demandante arcar com o respectivo valor.

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“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 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Destaca-se recente precedente em caso semelhante, julgado por esta C. Turma Julgadora:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO E GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO PROSPERA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADO. ILEGALIDADE DEMONSTRADA. SUCESSÃO DE FRAUDES. AUTOR ORIENTADO POR SUPOSTA ASSESSORIA FINANCEIRA A PAGAR BOLETO FALSO A PRETEXTO DE DEVOLVER A QUANTIA DO EMPRÉSTIMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. MÁ UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS PONDERADAMENTE ARBITRADOS (R\$ 8.000,00). DEVOLUÇÃO EM DOBRO. CABIMENTO NOS TERMOS DO EARESP 664.888/RS. JUROS DE MORA QUE INCIDEM A PARTIR DA CITAÇÃO. ART. 240, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000103-12.2023.8.26.0510; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2025; Data de Registro: 18/07/2025)

Sendo assim, imperioso o reconhecimento da nulidade do contrato aqui versado, com a consequente condenação do banco réu a restituir ao autor o valor das parcelas descontadas de seu benefício previdenciário, em dobro, como postulado na inicial, autorizada a compensação do montante de R\$ 1.598,49 que permaneceu com o demandante até os dias atuais.

Quanto à correção monetária e juros moratórios aplicados à devolução, esta será corrigida pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir de cada desembolso, com incidência de juros de mora de 1% ao mês, a partir do primeiro desembolso, para valores descontados até 29.08.2024. Quanto aos valores descontados a partir de 30.08.2024 a correção terá como índice o IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único do Código Civil, e juros segundo a taxa legal do art. 406, §1º, ambos com a redação dada pela Lei nº 14.905 de 2024.

Relativamente ao termo inicial da incidência

dos juros de mora, é de se notar que, não restando comprovada pelo réu a contratação aqui versada, configurando ilícito extracontratual, deverá ser contada a partir do evento danoso, nos termos da Súmula n. 54 do E. Superior Tribunal de Justiça.

Afigura-se cabível, também, a condenação do réu a título de danos morais, cuja ocorrência também se configura na hipótese vertente, em decorrência de contratação fraudulenta que resultou em descontos indevidos de valores no benefício previdenciário do autor, sendo evidente que esta falha causou-lhe graves transtornos por ficar obstado de utilizar parte de seu benefício previdenciário, sofrendo privações em face disso e sendo compelido, ainda, a ingressar em juízo para obter a devida reparação, a depender, ainda, do cumprimento do julgado.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos

Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento”* (in *“Responsabilidade Civil”*, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Desse modo, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, conforme foi acima apontado, é de se verificar que o montante deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente a partir do julgamento do presente recurso, quando houve o arbitramento desse dano, (Súmula n. 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e acrescido de juros de mora, calculado nos termos do art. 406, do CC, a contar do evento danoso (Súmula 54 do STJ), o qual se mostra adequado para efeito de reparação de danos morais decorrentes de empréstimo fraudulento. Este valor afigura-se razoável e compatível com a gravidade do dano moral pelo autor sofrido, com as condições socioeconômicas deste e a capacidade do réu, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos.

Diante do que ora se decide, o réu deverá arcar integralmente com a verba honorária em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Conclui-se, portanto, que o recurso do autor merece provimento para julgar procedente a presente ação para reconhecer a inexistência do contrato aqui versado, condenando-se a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição bancária à indenização pelos danos materiais e morais sofridos, nos termos supra assentados.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso do autor.

Thiago de Siqueira
Relator