



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000168255

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006648-36.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante/apelada ROSANA DA SILVA SOBREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante PARATI - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. e Apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 3 de março de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7.165

APELAÇÃO Nº 1006648-36.2024.8.26.0099

APELANTE/APELADO (A): Rosana da Silva Sobreira

APELANTE/APELADO (A): Parati - Credito Financiamento e Investimento S.a.

APELADO (A): Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento

COMARCA: Bragança Paulista

JUIZ(A): Frederico Lopes Azevedo

Preliminares. 1. Justiça gratuita. Impugnação ao benefício. Falta de provas. Rejeição. 2. Deficiência na fundamentação da sentença e decisão infra petita. Inocorrência. Sentença fundamentada, preenchendo os requisitos do art. 489 do CPC. 3. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Suficiente impugnação aos fundamentos da sentença. Preliminar rejeitada. 4. Litigância de má-fé. Inocorrência. Apelação cível. Contratos bancários. Golpe do falso PIX. Transações fraudulentas. Operações não realizadas pela parte autora. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Apelo da corré Parati. Contratação realizada por meio digital. Consentimento da vítima não demonstrado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Risco profissional. Parte autora que, acreditando estar devolvendo realizado em sua conta, transferiu o produto do empréstimo a terceiro fraudador. Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pela corré Parati e pela parte autora. Apelo da parte autora. Danos morais. Situação que configura mero aborrecimento. Sentença reformada. Recurso da parte ré parcialmente provido. Recurso da parte autora desprovido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 515/525) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito nos seguintes termos do dispositivo: “*Ante o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, com base no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, para, afastado o pedido de indenização por danos morais, DECLARAR a inexistência dos contratos de empréstimo consignado n° 47866642 e n° 670839971 (pág. 35, 317/327, 377/390) (art. 322, §2º, do CPC), ante a ausência de manifestação de vontade da parte Autora, e conseqüentemente DETERMINAR que os requeridos promovam todas as baixas relacionadas ao cancelamento destes contratos, além de RESTITUIR, em dobro, à parte autora, os valores das parcelas descontadas de seu benefício previdenciário em razão das contratações sub judice, devidamente corrigidas pelo índice legal (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir de cada desconto e acrescidas de juros de mora legais (art. 406, § 1º, do Código Civil) a contar da citação. Frise-se que, ante a ausência de demonstração de qualquer liame entre as inidôneas contratações dos dois empréstimos sub judice, as determinações ora impostas recaem sobre o Réu FACTA apenas em relação ao contrato n° 47866642 e sobre o Réu PARATI somente em relação ao contrato n° 670839971. Reconhece-se, ainda, a obrigação da parte Autora de restituir os valores que lhe foram disponibilizados em relação ao contrato n° 47866642 (pág. 316), devidamente corrigidos pelo índice legal (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir da disponibilização e acrescidos de juros de mora legais (art. 406, § 1º, do Código Civil) a contar da distribuição da ação, permitindo-se a compensação entre os valores devidos pela instituição financeira FACTA e o montante liberado em razão desta operação de crédito viciada. Diante da sucumbência recíproca (art. 86, do CPC), as custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, deverão ser rateadas entre as partes, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para os Requeridos,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solidariamente, e 50% (cinquenta por cento) para a Autora. A execução de tais verbas em face da Autora, contudo, ficará sob condição suspensiva de exigibilidade (art. 98, § 3º, do CPC), tendo em vista que ela litiga sob o pálio da gratuidade processual (pág. 104/105)”.

Inconformadas, recorrem a parte autora e a corré Parati - Crédito Financiamento e Investimento S.A (“Parati”).

A parte autora afirma que a contratação de empréstimos em seu nome lhe acarretou danos morais, ante o abalo psicológico sofrido, além de configurar dano *in re ipsa*, e pontua como devido o valor de R\$ 55.000,00 (fls. 529/536). Recurso isento de preparo, por ser a parte beneficiária da gratuidade judiciária (fls. 104/105).

A corré Parati, por sua vez, interpõe recurso de apelação a fls. 587/619. Preliminarmente, pugna pela anulação da sentença, pois houve deficiência em sua fundamentação, além de ser *infra petita*, pois deixou de analisar questões essenciais para o correto deslinde do feito. No mérito, sustenta, em síntese, que (1) a contratação do empréstimo é válida e regular, formalizada mediante assinatura eletrônica e biometria facial, inexistindo falha na prestação do serviço; (2) a parte autora recebeu os valores em sua conta bancária; (3) o golpe decorreu de conduta imprudente da parte autora, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; (4) a parte autora deve ser condenada por litigância de má-fé; e (5) subsidiariamente, pugna pela restituição simples e autorização da compensação dos valores descontados na conta bancária da parte autora. Recolheu-se o preparo a fls. 620/621 e 633/634.

Contrarrazões em fls. 548/550 e 551/573.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 15 de janeiro de 2026.

É O RELATÓRIO

Preliminarmente, rejeito a impugnação da corrê Parati aos benefícios da justiça gratuita, tendo em vista que a revogação superveniente do benefício pressupõe alteração do estado de hipossuficiência, mas não há elementos comprobatórios a demonstrar alteração da situação econômica da autora.

Nesse sentido:

“Tal revogação deve estar calcada em fato novo, que altere a hipossuficiência do autor, e não em fato já conhecido pelo juiz, como, no caso em tela, a possibilidade de êxito da demanda”. (REsp 1701204/PB, Rel. Ministra REGINA HELENA COSTA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/02/2019, DJe 01/03/2019)

A corrê Parati sustenta, ainda, que a r. sentença deve ser anulada, visto que é *infra petita* e possui deficiência em sua fundamentação.

A sentença *infra petita* é aquela em que a prestação jurisdicional ficou aquém do pedido veiculado na ação, de modo que a prestação jurisdicional não guarda relação de congruência em relação à extensão do pedido. Não obstante o esforço argumentativo da corrê Parati, no caso dos autos os pedidos formulados foram expressamente enfrentados pela r. sentença, tendo observado a peça defensiva e demais documentos apresentados pela parte ré.

Ademais, consigne-se inexistir vício de fundamentação, uma vez que a sentença preenche os requisitos do artigo 489 do Código de Processo Civil, houve a análise da matéria trazida à baila.

Da simples leitura da r. sentença, verifica-se ter o Juiz a quo observado a causa de pedir constante na petição inicial e decidiu a lide nos limites do pedido formulado, indicando motivo suficiente para demonstrar a razão de seu convencimento e bastante para o julgamento da ação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A não conformação da parte com o decidido não se confunde com ausência de fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional, de forma que a preliminar merece ser rejeitada.

Afasto, ainda, a alegação de violação ao princípio da dialeticidade suscitado pela parte ré, pois há suficiente impugnação aos fundamentos da sentença e a pretensão recursal pode ser compreendida a contento. Conhece-se, portanto, do recurso da parte autora.

Por fim, afasta-se a alegação de litigância de má-fé à parte autora. Verifica-se que restou ausente a comprovação do dolo processual da parte autora com intuito de prejudicar a parte apelada. Na verdade, não se vislumbra ao longo da ação e do recurso nada além do que o exercício do direito de busca da tutela jurisdicional.

Rejeitadas as questões preliminares, passo, então, à análise do mérito.

Trata-se de ação em que a parte autora afirma ter sido vítima de fraude bancária, que resultou na realização de empréstimos e transferências via PIX sem sua anuência. Alega que o golpista entrou em contato via *Whatsapp*, informando que havia realizado um PIX em sua conta bancária por engano e solicitou que a parte autora devolvesse o respectivo valor. A parte autora realizou a transferência bancária para conta bancária de terceiro e somente em momento posterior constatou que o valor transferido era, em verdade, produto de empréstimos bancários realizados em seu nome, sem sua autorização (fls. 5/7). A parte autora atribui às instituições financeiras a responsabilidade pelos prejuízos suportados. Acrescenta que, tão logo tomou conhecimento dos fatos, procurou as corrés com o objetivo de regularizar a situação e obter solução administrativa, sem, contudo, lograr êxito, diante da inércia da parte ré.

O d. Juiz sentenciante acolheu em partes os pedidos da parte autora, declarando inexistentes os débitos e determinando a devolução em dobro dos valores descontados indevidamente. Contudo, indeferiu o pedido de indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais.

Pois bem, coberta pela coisa julgada a inexigibilidade do débito e a restituição em dobro dos descontos decorrentes do contrato nº 47866642, firmado junto à corré Facta, eis que esta não recorreu.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Trata-se de fraude bancária, em que empréstimos foram realizados em nome da parte autora, com posterior aplicação do conhecido “golpe do PIX”. Conforme relatado na inicial, golpistas entraram em contato com a parte autora através de aplicativo de mensagem, afirmando ter realizado uma transferência bancária por engano na conta bancária da parte autora e solicitou a devolução para conta bancária de titularidade de Eriky Veronesi (fls. 5).

A parte autora, ao verificar sua conta bancária, verifica que, de fato, há um valor adicional em sua conta, no importe de R\$ 3.892,00 e questiona o fraudador se teria sido este o montante transferido por engano, o que é confirmado (fls. 6).

Verifica-se que o valor disponibilizado à conta bancária da parte autora é exatamente o valor transferido pela corré Parati, em decorrência do contrato nº 670839971 (fls. 394).

Assim, deve-se analisar, de proêmio, a validade do referido contrato.

Neste sentido, entendo que a corré Parati não foi capaz de demonstrar a licitude das contratações.

Em que pese a parte ré tenha juntado documentos (fls. 377 e seguintes), esses não foram capazes de demonstrar que os contratos foram firmados pela parte autora.

Observa-se, a título de exemplo, que o contrato foi emitido em Vitória – ES (fls. 377), enquanto a parte autora reside em Bragança Paulista – SP (fls. 31). Além disso, os dados cadastrais da parte autora, como endereço e telefone, distintos da parte autora.

Ademais, a geolocalização indicada na Trilha de Contratação remete a endereço distinto da residência da parte autora.

Cumprе esclarecer que a selfie, por si só, não constitui prova suficiente para comprovar a contratação de serviços ou a celebração de contratos digitais. Isso porque tal imagem, isoladamente, não garante a autenticação da vontade manifestada pela parte contratante, tampouco demonstra a existência de elementos essenciais à validade do contrato, como o consentimento informado, a clareza dos termos contratuais e a origem da manifestação de vontade.

No contexto de contratações digitais, a comprovação da validade do negócio jurídico exige elementos adicionais, como registros eletrônicos confiáveis, dados que assegurem a autenticidade das partes (e.g., uso de assinaturas eletrônicas qualificadas ou tokens), bem como evidências que confirmem o vínculo entre a pessoa e o contrato efetivamente celebrado. Portanto, em que pese a legislação pátria permita a celebração de contratos eletronicamente, ainda que sem chave pública (ICP-Brasil), uma simples selfie não atende aos requisitos necessários para comprovar a contratação válida de um serviço ou produto, configurando prova insuficiente para assegurar a regularidade da relação jurídica alegada.

Desta forma, entendo que a parte ré não trouxe indícios de que o consumidor, em pessoa, tenha feito as contratações, ou mesmo que tenha permitido que terceiros as fizessem.

Não há qualquer indício nos autos de que a parte autora tenha fornecido quaisquer dados a terceiros fraudadores. Pelo contrário, das fls. 5/7 verifica-se que,

quando os golpistas entraram em contato via *Whatsapp*, o produto do empréstimo já se encontrava na conta bancária da parte autora.

Não houve prova de que o consumidor tenha agido com culpa. Resta, portanto, demonstrada a sua incúria na aceitação das contratações em nome da parte autora.

A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 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”.

Destarte, o prestador de serviço responde, independentemente de ter agido com culpa ou não na execução de suas tarefas, pelo dano causado ao consumidor, caso porventura não exista uma das excludentes previstas no parágrafo 3º do dispositivo legal mencionado.

Nesse sentido, incide a súmula 479 do 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"

Sob este contexto, comporta acolhida a da parte autora de que não realizou a referida contratação, vez que os documentos colacionados aos autos pela parte ré não demonstraram satisfatoriamente a contratação regular e válida pela parte autora.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança da parte ré, é de se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constatar que a parte autora, de fato, deixou de observar cuidados básicos, pois fragilizou suas finanças ao transferir vultoso numerário para interlocutor desconhecido, sem sequer confirmar a origem dos valores depositados em sua conta. Ora, com uma simples análise ao extrato bancário da parte autora seria possível verificar que o valor de R\$ 3.892,00 não fora transferido por Eriky Veronesi e sim pela corré Parati.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que a parte autora também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu de forma incauta a parte autora ao não conferir as informações, dados e orientações dos fraudadores, e tampouco ter discernimento das consequências dos procedimentos que estava efetuando na oportunidade.

Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido, não sendo possível ignorar, no presente, caso, a conduta absolutamente irrefletida da parte autora.

Tivesse a parte autora adotado mínima cautela, poderia ter evitado ou reduzido os impactos do malogro. Todavia, fato é que a conduta da parte autora foi incauta, restando evidente que a falta de cautela e preparo do próprio consumidor contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

E, tendo a parte autora agido de forma absolutamente imprudente, resta perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material pois, se a parte autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização operação fraudulenta.

Desta forma, de rigor que os prejuízos materiais sejam repartidos entre as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

partes, sendo forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas.

Restando valores a restituir, deverá ser observada a tese fixada pelo STJ sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido 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, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"*. Cite-se, ademais, que o assunto atualmente encontra-se afetado sob o nº de tema repetitivo 929, ainda pendente de julgamento pelo STJ.

Ocorre que não restou demonstrada nos autos qualquer conduta contrária à boa-fé objetiva pela parte ré, que efetuou desconto face a contrato aparentemente válido, razão pela qual não é o caso de se determinar a restituição em dobro.

Assim, apurando-se valores a restituir à parte autora, caberá devolução simples das quantias cobradas.

No que concerne aos danos morais, vale dizer que o dano moral se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Assim, a r. sentença deve ser reformada para determinar que os danos materiais decorrentes do contrato nº 670839971 sejam divididos entre as partes apelantes, declarando-se, por fim, a inexigibilidade dos débitos em relação às



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações financeiras realizadas de forma fraudulenta. E, caso seja apurado saldo remanescente a restituir à parte autora, em sede de cumprimento de sentença, esta deverá se dar de forma simples.

Ante a modificação do julgado, faz-se necessária a alteração do ônus sucumbencial. As custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, deverão ser rateadas entre as partes, na proporção de (i) 30% para a corré Facta, sucumbente quanto à inexigibilidade do contrato nº 47866642; (ii) 15% para a corré Parati, sucumbente em parte quanto à inexigibilidade do contrato nº 670839971; e (iii) 55% para parte autora, sucumbente no pedido indenizatório e sucumbente em parte quanto à inexigibilidade do contrato nº 670839971.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** da parte ré e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator