



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000043501

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009023-81.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, é apelada MARIA DE LOUDES SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1009023-81.2025.8.26.0161

COMARCA DE DIADEMA

APELANTE: CREFISA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

APELADA: MARIA DE LOURDES SILVA

VOTO N. 27.783

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Negativa de contratação – Empréstimo pessoal – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré.

ERRO MATERIAL - Reconhecimento de ofício de erro material – Interpretação da expressão “declaro a inexigibilidade do empréstimo consignado vinculado ao benefício pago ao NIT 167.828870-20-8” por “declaro a inexigibilidade do empréstimo pessoal (contrato n. 0108801527251)” – Sentença que dirimiu a controvérsia instalada nos autos a despeito do erro material.

INEXISTÊNCIA DO DÉBITO – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras nas hipóteses de falha na prestação de serviço – Súmula n. 479 do STJ – Empréstimo contratado de forma eletrônica por meio de “Whatsapp” – Contrato acompanhado de relatório digital com “LOG DE CONVERSA WHATSAPP”, contendo selfie da consumidora e a conversa travada com a assistente virtual da empresa – Nome evidenciado no documento (ao lado da selfie) que é diverso do da autora – Relatório demonstrando que para efetivar o negócio foi necessário apenas informar o CPF da autora e anexar uma selfie – Fragilidade dos mecanismos de segurança evidenciada – Postulante narrou ter realizado ligação de vídeo com terceiro que se fez passar por preposto da empresa e lhe informou sobre a contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, enviando boleto para cancelar a operação – Imagem da postulante que pode ter sido capturada durante a chamada – Autora, contudo, que procurou a agência bancária e não realizou o pagamento do boleto – Depósito em conta judicial, por parte da autora, do valor creditado em sua conta, demonstrando a sua boa-fé – Ônus da requerida de comprovar a autenticidade da cédula de crédito, bem como fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, o que não ocorreu – Higiene da avença não demonstrada – Valores descontados da conta da requerente que devem ser restituídos – Sentença mantida

– RECURSO DESPROVIDO.

DANOS MORAIS – Ocorrência – Desrespeito à dignidade da consumidora e vinculação à dívida a ser paga por meio de 15 parcelas mensais de R\$ 494,75 – Postulante financeiramente hipossuficiente, auferindo renda mensal de R\$ 865,50 – Causa inegável de prejuízo suficiente para dar azo à condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, como forma de coibir condutas semelhantes no futuro – Demanda ajuizada em menos de um mês após a ciência sobre a fraude – Ausência de proveito econômico, tendo em vista o depósito judicial dos valores indevidamente creditados – Quantum indenizatório reduzido ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Inexistência de circunstâncias sugerindo repercussões mais gravosas – Valor adequado às particularidades do caso, mostrando-se suficiente para atender à tríplice finalidade do instituto (compensatória, punitiva e dissuasora) – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

CONCLUSÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de “*ação anulatória cumulada com consignação em pagamento e danos morais*” movida por **MARIA DE LOURDES SILVA** contra **CREFISA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**.

Narra a autora que: (i) foi contatada por *Whatsapp* por uma pessoa que se dizia funcionária da empresa ré com o fito de dar continuidade a suposto atendimento já iniciado; (ii) imaginando ser engano, ignorou as mensagens, até começar a receber ligações; (iii) ao atender uma das chamadas, foi informada de que teria sido liberado em sua conta o valor de R\$ 2.490,00 “*referente a estorno de excesso de juros cobrado a maior sobre empréstimos já contratados anteriormente*”, contudo, parte do montante teria que ser devolvido por meio do pagamento de um boleto, no importe de R\$ 2.000,00, cabendo à autora o saldo remanescente (R\$ 490,00); (iv) por desacreditar no que estava sendo dito, principalmente por não ter valores a receber, desligou a ligação; (v) no dia seguinte, 16.07.2025, foi contatada por meio de ligação de vídeo em novo número, no qual terceiro identificado como preposto da instituição financeira do setor de “central de redução” lhe informou que havia sido realizado empréstimo fraudulento em seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nome e que, para que fosse possível o cancelamento sem a cobrança das respectivas parcelas, deveria devolver o montante recebido naquela mesma data; (vi) acreditando, agora, no que foi dito, acionou a plataforma Uber e saiu de casa para efetivar o pagamento do boleto que o dito representante da ré lhe enviou; (vii) o motorista da empresa de transporte questionou se ela não estava sendo vítima de um golpe, motivo pelo qual se dirigiu à agência na qual foi confirmado se tratar de fraude, porém, constatou que efetivamente havia sido realizado mútuo em seu nome; (viii) nunca solicitou o empréstimo que resultou no depósito de valores em sua conta; (ix) a requerida não lhe forneceu cópia do dito contrato nem concordou em cancelar o negócio.

Nesse contexto, pugna, preliminarmente, pela suspensão de qualquer cobrança relativa ao alegado pacto. No mérito, requer: (i) a declaração de inexistência do débito; (ii) a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00; (iii) autorização para realizar o depósito judicial dos valores indevidamente creditados em sua conta bancária.

Às fls. 44/47, antes mesmo do recebimento da inicial, a parte autora peticionou informando terem sido descontados R\$ 494,75 de sua conta em decorrência do contrato fraudulento, emendando a inicial para constar pedido de devolução do valor.

Tutela concedida à fl. 58 nos seguintes termos: “*DETERMINO ao INSS a suspensão dos descontos do mútuo consignado firmados com a ré (CREFISA) vinculados ao benefício NIT 167.82870.20-8, valor do empréstimo: R\$2.490,00*”.

Embargos de declaração opostos às fls. 61/63, alegando a demandante que o desconto em conta demonstra não se tratar de um empréstimo consignado, mas sim, pessoal, motivo pelo qual a determinação de encaminhamento de ofício ao INSS não seria suficiente para garantir o seu direito. Além disso, aduziu omissão no que concerne ao pedido de consignação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montante indevidamente depositado em sua conta.

Decisão às fls. 64 acolhendo os aclaratórios e sanando os vícios.

A autora, às fls. 73/74, comprovou a transferência do valor de R\$ 2.490,00 para conta judicial.

Contestação às 102/116 defendendo a regularidade da contratação.

Réplica às fls. 172/184.

O douto Juízo *a quo*, às fls. 192/193, sentenciou o feito nos seguintes termos:

“Do exposto, julgo PROCEDENTE o pedido, confirmo a liminar e declaro a inexigibilidade do empréstimo consignado vinculado ao benefício pago ao NIT 167.828870-20-8, e condeno a ré a restituir o valor das parcelas descontadas, atualizadas do desembolso e condeno o réu a pagar à autora) o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), atualizados desde a publicação da sentença, com a incidência de juros de mora contados da citação na forma do art. 406, CC, conforme tabela TJSP. Arcará o réu com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.

Libero o depósito consignado pela autora em favor da ré, expedindo-se MLe”.

Inconformado, apela a requerida às fls. 196/211. Sustenta que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação foi realizada de modo regular, por meio de *Whatsapp* com confirmação por *selfie*, bem como foram depositados em conta de titularidade da autora os valores decorrentes do mútuo. Ao final, requer a improcedência da demanda e, subsidiariamente, o afastamento da verba indenizatória ou a sua minoração.

Contrarrazões às fls. 217/224 sem preliminares.

É o relatório.

De imediato, é necessário o reconhecimento de ofício de erro material, uma vez que constou do dispositivo da sentença a procedência do pedido para declarar inexigível empréstimo consignado vinculado ao benefício pago ao NIT 167.828870-20-8. Todavia, o mútuo questionado se trata de empréstimo pessoal com desconto direto na conta corrente da autora.

Assim, declara-se o erro material, interpretando-se os dizeres “*declaro a inexigibilidade do empréstimo consignado vinculado ao benefício pago ao NIT 167.828870-20-8*” por “*declaro a inexigibilidade do empréstimo pessoal (contrato n. 0108801527251)*”, haja vista a sentença ter dirimido a controvérsia instalada nos autos.

Passa-se à análise do mérito recursal.

Inexistência do débito

Desde logo, cumpre ressaltar que as instituições financeiras estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão, inclusive, foi sumulada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias” (Súmula n. 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento.

No caso em tela, os documentos encartados aos autos não apontam para a regularidade da avença.

Com base na cédula de crédito bancário (contrato N. 0108801527251 – fls. 146/150), verifica-se que o empréstimo impugnado foi firmado de forma eletrônica, por meio de *Whatsapp*, em 15.07.2025.

O documento bancário veio acompanhado de relatório digital com “LOG DE CONVERSA WHATSAPP” (fls. 140/145), contendo *selfie* e a conversa travada entre a assistente virtual da empresa demandada e o contratante do mútuo.

De proêmio, observa-se que a fotografia veio ao lado de número de telefone e da identificação “Paula Regina”, nome diverso da autora, que se chama Maria de Lourdes (fl. 142).

Não bastasse, o que se observa pela conversa travada com a assistente virtual é que para a realização da operação foi necessário apenas a digitação do CPF da autora e do envio de uma *selfie*.

Ora, esse cenário é suficiente para retratar a fragilidade dos mecanismos de segurança da ré, verificando-se ser possível que um terceiro, de posse de informações básicas da consumidora e tendo em mãos uma *selfie* dela, tenha obtido sucesso em realizar operações em seu nome.

Por sua vez, tendo em vista a narrativa da postulante de que realizou chamada de vídeo com os fraudadores, não é desarrazoado considerar que a sua imagem possa ter sido capturada por meio dessa conversa e utilizada para firmar o negócio pelo golpista, que só não obteve sucesso com a empreitada diante do não pagamento de boleto por parte da requerente, mesmo porque ela



depositou em Juízo o montante obtido com o negócio.

Se a formalização de instrumento contratual era amplamente suscetível a ludíbrio, o risco dos danos daí decorrentes não podem ser imputados à parte hipossuficiente.

Nesse contexto, a instituição financeira ré não se desvencilhou do encargo de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do que dispõem os artigos 373, inciso II, e 429, inciso II, ambos do CPC e os artigos 6º, VIII, e 14, §3º, ambos do CDC.

Via de consequência, não restou demonstrada existência de relação jurídica entre as partes apta a justificar descontos promovidos na conta corrente da postulante.

Nesse passo, ausente prova de válida declaração de vontade, a consequência não poderia ser outra, senão a anulação do negócio jurídico e de seus respectivos efeitos, com o restabelecimento das partes, no máximo possível, ao “*status quo ante*”, devendo a ré devolver as quantias indevidamente debitadas da conta da autora, conforme determinado na sentença.

Logo, quanto à presente questão, nega-se provimento ao recurso.

Danos Morais

Avançando, os danos morais estão configurados.

A imposição de crédito à míngua de solicitação, sem verificar o interesse da consumidora, mais a constituição de dívida longa com vigência de 15 meses, são fatos que permitem entrever afronta à dignidade da idosa e que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acarretam o dever de reparar.

Ressalta-se que o empréstimo foi cadastrado para pagamento por meio de débito na conta em que a autora recebe seu benefício previdenciário, no mesmo dia em que há o seu lançamento a crédito. Além de a cobrança ter atingido verba de natureza alimentar, a conduta da requerida é ainda mais reprovável quando se verifica que **a autora é pessoa financeiramente hipossuficiente e sobrevive com renda líquida no valor de R\$ 865,50, tendo sido descontada a considerável monta de R\$ 494,75 em decorrência da parcela do contrato fraudulento**, o que perfaz mais da metade dos proventos da postulante (fls. 48).

Também não há que se cogitar proveito pela vítima, porque a autora **depositou judicialmente a quantia creditada em sua conta** (fls. 73/74). A presumida angústia diante da involuntária obrigação é fato a partir do qual se realça a lesão.

Raciocínio semelhante, aliás, levou o Superior Tribunal de Justiça a editar a súmula 532, de seguinte teor: *“constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”*.

Se assim se entendeu pelo envio do cartão, com mais razão há que se reconhecer abusividade em casos nos quais a imposição é de empréstimo, negócio de cunho oneroso.

Não bastasse, a propositura da ação de modo célere¹, anterior ao início dos descontos, reforça a angústia da postulante em saber que grande parte dos seus parcos recursos poderiam vir a ser usados de forma indevida.

O dano, portanto, existe e deve ser reparado.

Passando ao *quantum*, a justa reparação do dano moral deve

¹ Ação protocolada em 25.07.2025



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abranjer três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o tema, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva, compensatória e preventiva).

A indenização, nesse contexto, comporta redução, *in casu*, da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), uma vez que não consta descrição de repercussões mais gravosas além daquelas que razoavelmente se presumem, nos termos acima aduzidos. Tal se deve, outrossim, porque, ao que se colhe dos autos, a autora se deparou com apenas um desconto e logrou remediar com celeridade o resultado da prática abusiva.

Ademais, não há notícia de negativação de dados, cobranças vexatórias ou outras circunstâncias que ofenderiam, em tese, com mais gravidade, o bem jurídico e concorreriam em maior prejuízo do ofensor.

3. Conclusão

Em suma, reforma-se a r. sentença para minorar a verba arbitrada a título de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais, pois que, nos termos da Súmula 326 do STJ, "*na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recíproca”.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora