



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000314853**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011539-48.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO ITAUCARD S/A, é apelada ANA APARECIDA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º 1011539-48.2025.8.26.0008**

**Comarca: São Paulo - 4ª Vara Cível**

**Apelante: Banco Itaucard S/A**

**Apelado: Ana Aparecida Ferreira**

**Juiz(a): Guilherme Augusto de Oliveira Barna**

**Voto n.º 7.533**

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Autora que afirma ter sido vítima de fraude e nega a aquisição de veículo financiado - Sentença de procedência - Insurgência recursal do réu - Discussão que consiste em determinar a validade do contrato de financiamento alegadamente celebrado sem a manifestação de vontade da autora e a responsabilidade do réu pelos danos morais decorrentes, bem como a pertinência de multa cominatória.**

**NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO - Relação jurídica de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor - Banco que não comprovou a regularidade do serviço prestado - Valor da parcela contratada que é superior à remuneração mensal recebida pela autora - Veículo em nome de terceiro alheio aos autos - Ausência de prova da entrega do veículo à requerente - Contrato corretamente declarado inexistente.**

**DANOS MORAIS - Ocorrência - Restou comprovada a negativação do nome da autora por um débito declarado indevido - Indenização fixada em R\$ 6.000,00 que deve ser mantida, tendo em vista as circunstâncias particulares do caso e os parâmetros comumente utilizados nesta C. Câmara.**

**MULTA COMINATÓRIA - Objetivo da multa diária que não é compelir a parte a pagar o seu valor, mas obrigá-la ao cumprimento da prestação de uma obrigação de fazer fixada na decisão judicial - Pretensão de afastamento ou redução da multa - Inadmissibilidade - Multa imposta com lastro nos arts. 536 e 537, do CPC, que não merece retoque, pois arbitrada em valor adequado ao caso - Precedentes - Sentença mantida.**

**Nega-se provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 187/189 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada

com indenização por dano moral ajuizada por Ana Aparecida Ferreira em face de Banco Itaucard S.A., julgou procedente a pretensão inicial para: "(i) declarar a inexigibilidade do débito e a nulidade do contrato de financiamento de veículo discutido nestes autos em face da autora; (ii) determinar que a ré se abstenha de efetuar cobranças, ligações e qualquer ato de constrição relacionado ao referido contrato, bem como promova, no prazo de 5 (cinco) dias, a exclusão de eventual negativação ou anotação restritiva a ele vinculada em cadastros de inadimplentes, expedindo-se ofícios a SERASA/SCPC, se necessário; (iii) condenar a ré a, no mesmo prazo, providenciar a baixa de eventual gravame/alienação fiduciária lançado em razão do contrato ora anulado, oficiando-se ao DETRAN competente para as anotações cabíveis; (iv) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em favor da autora, no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigido pela SELIC a partir desta data; (v) fixar multa diária (astreintes) de R\$ 300,00, limitada inicialmente a R\$ 20.000,00, para o caso de descumprimento dos itens (ii) e (iii)". Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu (fls. 193/201), sustentando, em síntese, que apresentou o contrato firmado entre as partes, assinado mediante biometria facial, sendo certo que tal certificação somente é possível após a parte contratante ter conhecimento e anuir com toda proposta de crédito, a qual é apresentada momento antes da formalização; que a documentação comprova a regularidade da contratação. Insiste na inexistência de danos morais; subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório. Requer, ainda, a cessação da multa fixada e, de forma subsidiária, a redução ao valor da condenação principal. Pede a reforma da sentença.

Recurso tempestivo; parcialmente preparado (fls. 202/203) e complementado a fls. 230/231.

Contrarrazões a fls. 215/221.

**É o relatório.**

## 2. O recurso não comporta acolhimento.

Segundo a narrativa inicial, no início de junho de 2025, a autora passou a receber inúmeros telefonemas de cobrança, provenientes de três agentes financeiros distintos, dentre eles o ora réu Banco Itaucard S.A, todos relacionados a supostos contratos de financiamento de veículos celebrados em seu nome. Ao analisar o contrato fornecido pelo Banco Itaucard (operação n.º 26970235), datado de 05/12/2024, referente a um veículo BMW X1 SDRIVE 2012.016, ano de fabricação/modelo 2018/2018, cor preta, placa GDN9D85, com fornecedor/correspondente identificado como Sinai Motors Comércio de Veículos -, a autora constatou que jamais o firmou, tampouco teve ciência ou posse do veículo objeto do contrato. O valor total do financiamento era de R\$ 144.327,14, com entrada de R\$ 40.000,00, saldo financiado de R\$ 100.000,00, dividido em 48 parcelas mensais de R\$ 3.359,29, com vencimento da primeira em 15/01/2025.

Conforme consta no próprio contrato, a assinatura foi realizada mediante biometria facial e assinatura eletrônica por plataforma. A requerente afirmou que tais dados biométricos foram fraudados por terceiros mediante o emprego de inteligência artificial, caracterizando golpe de alta sofisticação, e que o contrato é totalmente falso e ilícito. Alegou, ainda, que a ré aprovou o financiamento sem adotar os devidos cuidados e cautelas na análise da documentação, do *score* de crédito e da capacidade financeira do suposto contratante, sendo notório que a parcela mensal de R\$ 3.359,29 supera o próprio salário da autora de R\$ 1.715,39.

Assim, pleiteou a antecipação da tutela para suspender todas as cobranças e, ao final, a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em contestação (fls. 79/89), o réu insistiu na regularidade da contratação, que contou com assinatura mediante biometria facial da autora; refutou a caracterização de danos materiais e morais indenizáveis.

Após regular tramitação do feito, sobreveio a r. sentença de fls. 187/189 que julgou procedente a pretensão inicial sob os seguintes fundamentos:

*“À luz do art. 6º, VIII, do CDC, diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica da consumidora, inverte o ônus probatório, sem prejuízo do dever de colaboração de ambas as partes (art. 373, §1º, CPC). Cabia à instituição financeira demonstrar, de forma robusta, a higidez da jornada de contratação eletrônica (trilhas de logs, IPs, metadados, match biométrico com score técnico, gravações/frames utilizados, protocolos de verificação reforçada, trilha de KYC, flags antifraude, validações cruzadas com a origem de renda e compatibilidade de risco, documentação integral do correspondente bancário, laudo de vistoria congruente com o bem financiado e a cadeia de titularidade).*

*A relação é de consumo (Súmula 297/STJ). A responsabilidade do fornecedor de serviços financeiros é objetiva por defeito na prestação (art. 14, CDC) e abrange fraudes praticadas por terceiros quando inseridas no âmbito do risco da atividade fortuito interno (Súmula 479/STJ). No presente feito: (a) a autora ostenta capacidade econômica notoriamente incompatível com parcelas mensais superiores ao próprio salário líquido, circunstância que, por si, exigia filtros de concessão prudencial (art. 54-D, II, CDC), com mitigadores e gatilhos de alerta; (b) há notícia, nos autos, de ATPV vinculada a terceiros (Kavak como proprietária/vendedora e adquirente estranha à autora), revelando descompasso entre o objeto financiado e a cadeia dominial do veículo; (c) os elementos trazidos pela ré geolocalização “próxima” e selfies/biometria sem prova técnica do score, taxa de falsos positivos e mecanismo anti-spoofing não bastam para infirmar a narrativa de fraude nem para demonstrar a solidez do processo de identificação; (d) inexistente comprovação idônea de entrega do bem à autora ou de fruição econômica por ela, tampouco de conferência efetiva pelo correspondente; (e) a aprovação do crédito desacompanhada de avaliação responsável viola o dever de segurança e de informação (arts. 6º, III, 14 e 54-D, CDC), além de regulamentos prudenciais aplicáveis à atuação por correspondentes. Em tal contexto, configurada a falha do serviço e o nexo causal com os danos sofridos, a inexigibilidade do contrato se impõe.*

*A alegação defensiva de que “o crédito foi enviado à conta da autora” é insuficiente. Em hipóteses de fraude, transferências intermédias, triangulações ou mero trânsito contábil não convalidam a contratação viciada; incumbia à instituição demonstrar a regularidade integral do fluxo negocial, a entrega do bem ao suposto adquirente legítimo e a consistência dos controles de antifraude. Também não se acolhe a tese de “culpa exclusiva da vítima” em abstrato: para romper o nexo, seria preciso conduta única, determinante e imprevisível da consumidora, o que não se comprovou.*

*Presentes a negativação e as cobranças indevidas decorrentes de fraude, o abalo extrapatrimonial supera o mero aborrecimento, ensejando indenização. O montante deve observar*

*proporcionalidade e função pedagógica. Considerando o pedido, a extensão do dano e a conduta negligente na concessão/validação do crédito, fixo a compensação em R\$ 6.000,00, quantum suficiente e adequado ao caso concreto.”.*

E com razão o D. Juízo de primeiro grau.

### **NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO**

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei n.º 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

No caso dos autos, nem mesmo a culpa exclusiva de terceiro (sem fortuito externo) afastaria a responsabilidade do apelante.

Incide na espécie a Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*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.*

Somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do apelante, **o que não houve no caso**.

Assentadas tais premissas, verifica-se que o apelante não arcou com o ônus que lhe cabia de demonstrar a existência de válida relação jurídica entre as partes, assim como não demonstrou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e/ou a ocorrência de fortuito externo.

É que, diante da negativa de contratação por parte da autora, incumbia ao banco demonstrar a regularidade do negócio jurídico supostamente celebrado. O ônus probatório não pode ser imposto ao consumidor, por se tratar de fato negativo, ou seja, que não tenha pactuado o negócio com o banco.

Conforme já destacado na r. sentença apelada, a autora negou ter contratado qualquer financiamento com o banco requerido.

A documentação juntada aos autos comprova que o financiamento foi contratado em valor muito superior à remuneração mensal da autora, que

corresponde a R\$ 1.184,00 (fls. 21), enquanto as parcelas eram de R\$ 3.359,29 (fls. 42/51).

O documento de fls. 66/67 indica que o proprietário do veículo é uma terceira pessoa alheia aos autos, além de não haver nos autos a comprovação de entrega do bem diretamente à parte autora.

Nessas circunstâncias, a alegação do banco réu de que houve assinatura eletrônica e biometria facial não se sustenta diante da ausência de prova robusta quanto à autenticidade da contratação.

A jurisprudência do STJ é clara ao exigir prova inequívoca da manifestação de vontade do consumidor para validar contratos eletrônicos, especialmente em casos de alegação de fraude.

Assim, no caso em análise, não há prova inequívoca da manifestação de vontade do consumidor em requerer o financiamento do veículo objeto da presente demanda.

De outro lado, incide a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Sendo assim, na ausência de prova da regular contratação do serviço pelo banco réu, forçoso acolher a versão inicial, de que não foi a autora que celebrou o contrato de financiamento do veículo, pois firmado em valor muito superior ao que recebe mensalmente.

### **DANOS MORAIS**

Restou comprovada a negativação do nome da autora por um débito declarado indevido (fls. 33/37).

Assim, entende-se configurado o dano moral indenizável na hipótese.

Em relação à quantificação, deve-se levar em consideração o grau

da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no evento, de forma a estabelecer um valor que sirva de conforto para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando a reiterar a conduta.

De acordo com os parâmetros acima, bem como com os precedentes desta Câmara, a indenização arbitrada em R\$ 6.000,00 revela-se compatível com os danos suportados e, sobretudo, com a gravidade da conduta analisada, não comportando redução.

### MULTA COMINATÓRIA

Por fim, com relação à multa por descumprimento, prevista no item “v” do dispositivo da sentença (“*fixar multa diária (astreintes) de R\$ 300,00, limitada inicialmente a R\$ 20.000,00, para o caso de descumprimento dos itens (ii) e (iii)*”), a tutela de urgência tem como objetivo principal a imposição de obrigação de fazer para “(ii) *determinar que a ré se abstenha de efetuar cobranças, ligações e qualquer ato de constrição relacionado ao referido contrato, bem como promova, no prazo de 5 (cinco) dias, a exclusão de eventual negativação ou anotação restritiva a ele vinculada em cadastros de inadimplentes, expedindo-se ofícios a SERASA/SCPC, se necessário; (iii) condenar a ré a, no mesmo prazo, providenciar a baixa de eventual gravame/alienação fiduciária lançado em razão do contrato ora anulado, oficiando-se ao DETRAN competente para as anotações cabíveis;*”) e, nestes termos, seria absolutamente desprovida de qualquer eficácia sem a cominação de multa.

Quanto ao valor da multa cominatória, como sabido, a finalidade da multa não é de obrigar a parte ao seu pagamento, mas sim compeli-la ao cumprimento da obrigação fixada na r. decisão judicial, nos termos dos arts. 536 e 537 do Código de Processo Civil.

Para a não incidência da multa, basta à parte cumprir o determinado.

E não há qualquer retoque a ser feito no valor imposto pelo Juízo, pois arbitrado em R\$ 300,00 por dia, limitada inicialmente a R\$ 20.000,00 para o caso de descumprimento, mostrando-se de acordo com os princípios da razoabilidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e proporcionalidade.

Assim sendo, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por fim, majora-se a verba honorária sucumbencial para 12% do valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, §11, do CPC.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**