



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000073269

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012435-29.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado SENHORINHA COSTA DE SOUZA DIAS NUNES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1012435-29.2023.8.26.0019

Comarca: Americana/SP - 3ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Dr. Márcio Roberto Alexandre

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/requerida: Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento

Apelado/requerente: Senhorinha Costa de Souza Dias Nunes

VOTO 6369

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIOS – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL – CONTRATAÇÃO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO AO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO RCC – SAQUE – TRANSFERÊNCIA DO VALOR A TERCEIRO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA, DETERMINANDO A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS DESCONTOS INDEVIDOS E PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO DOS DANOS MORAIS – IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – ACOLHIMENTO.

Parte requerida que se desincumbiu de demonstrar fato impeditivo do direito da autora – CPC, art. 373, II – Apresentação do termo de adesão ao cartão com saque no valor de R\$ 1.400,68; do termo de consentimento esclarecido; e do Comprovante de Formalização Digital, contendo cópia do documento pessoal e fotografia selfie da autora – Registro da geolocalização que coincide com o endereço residencial da autora – Ausência de impugnação específica quanto aos elementos que conferem autenticidade à assinatura eletrônica, como IP, geolocalização, HASH da assinatura, dispositivo eletrônico utilizado na contratação - Impugnação genérica com a dispensa da dilação probatória que implica na conclusão pela autenticidade dos documentos – CPC, artigos 411 e 412 – Inexistência de indícios mínimos de que o contrato tenha sido firmado por terceiros, munidos de informações ou cópia dos documentos pessoais enviados pela autora – Requerente recebeu mensagem de WhatsApp de terceiro desconhecido, sem qualquer identificação confiável, e enviou cópia de documento pessoal e comprovante de residência, mas as fotografias da conversa do WhatsApp são diferentes das que constam no Comprovante de Formalização Digital - As provas produzidas nos autos apontam para o fato de que, seguindo as orientações de terceiros estranhos, a autora contratou o cartão e tomou o saque estando em sua residência, utilizando seu dispositivo eletrônico e, ato contínuo, transferiu o valor disponibilizado em sua conta a terceiro desconhecido – Ausência de prova de qualquer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

participação de prepostos da requerida ou reversão do valor do golpe em proveito dela - Fortuito externo configurado - Afastamento da Súmula 479 do C.STJ - Culpa exclusiva da consumidora - Exclusão da responsabilidade objetiva - Sentença integralmente reformada para julgar improcedentes os pedidos - Precedentes desta Turma Julgadora - Inversão do ônus de sucumbência - RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela requerida em face da sentença exarada às f. 138/143, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Americana/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados pela autora e, conseqüentemente, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, forte no artigo 487, inciso I, do CPC, fazendo-o para: A) RECONHECER e DECLARAR a inexistência de relação jurídica com o réu, no que se refere ao contrato de cartão de crédito consignado descrito na inicial e, por conseguinte, a inexigibilidade de todos e quaisquer débitos a ele referentes; B) CONDENAR o réu a lhe restituir, de forma dobrada, as quantias debitadas de seu benefício previdenciário para o pagamento das parcelas do contrato acima referido, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde os respectivos descontos, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; C) CONDENAR o réu a lhe pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da prolação da presente sentença pela Imprensa Oficial, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Por força da sucumbência, CONDENO a ré ao reembolso das eventuais custas e despesas processuais despendidas pela autora, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono da requerente, ora fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação. Nos termos da fundamentação supra, DECLARO que a autora nada deve restituir ao réu. Convenço-me, após a análise exauriente dos argumentos, fatos e direito aplicável à espécie da presença de elementos evidenciadores da probabilidade do direito invocado pela autora, no sentido de não ter pretendido contratar com a requerida, tendo sido vítima de um engodo que contou com a falha nos sistemas de segurança da ré. Outrossim, desponta evidente o perigo de dano, na medida em que estão sendo realizados descontos mensais no benefício previdenciário da autora, verba com nítida natureza alimentar. Ademais, trata-se de medida reversível. Sendo assim, CONCEDO A TUTELA DE URGÊNCIA EM SENTENÇA, fazendo-o para DETERMINAR a suspensão dos descontos no benefício previdenciário da autora para o pagamento das parcelas do contrato descrito na inicial, bem assim para que a ré SE ABSTENHA de negativar o seu nome em razão do contrato em questão, SOB PENA DE INCIDIR EM MULTA DIÁRIA DE R\$ 300,00 (TREZENTOS REAIS), LIMITADA A R\$ 30.000,00 (TRINTA MIL REAIS) EM CASO DE DESCUMPRIMENTO. OFICIE-SE IMEDIATAMENTE AO INSS para a cessação dos descontos e ao réu, no tocante à obrigação de não fazer a*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ele imposta. COM O TRÂNSITO EM JULGADO, SEJA DETERMINO QUE SEJA DEFINITIVAMENTE BAIXADO O CONTRATO E CESSADOS, EM DEFINITIVO, OS DESCONTOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA AUTORA A ELE RELATIVOS”

Apela a requerida (f. 150/165). Em sede preliminar, arguiu falta de interesse processual e ausência de assinatura válida na procuração juntada pela parte autora. No mérito, aduz que a contratação se deu de maneira regular, por meio de assinatura eletrônica, ressaltando que a geolocalização coincide com a residência da requerente e houve a captura de fotografia *selfie*, apresentação de documentos pessoais. Reforça que houve a assinatura digital do termo de consentimento esclarecido, de modo que a requerente tinha ciência do que estava contratando. Aduz que houve a solicitação de saque no cartão de crédito e que o valor foi disponibilizado à autora, sendo posteriormente transferido a terceiro pela própria correntista. Nega a ocorrência de dano moral, insurgindo-se contra o valor da condenação. Nega a prática de ato ilícito e o dever de devolver os descontos realizados no benefício previdenciário da autora. Requer a adequação dos juros e correção monetária nos termos da lei 14.905/2024. Insurge-se contra o valor dos honorários de sucumbência. Termina com pedido de reforma integral da r. sentença ou, subsidiariamente, a devolução simples dos valores, a redução do valor da condenação ou a compensação com a quantia que foi disponibilizada à apelada, bem como que o termo inicial dos juros e correção monetária sobre a indenização por danos morais seja a data do arbitramento.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 170/171).

As contrarrazões foram apresentadas pela requerente (f. 172/176). Requer, em síntese, o desprovimento do recurso interposto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, o recurso é recebido no duplo efeito, nos termos do artigo 1.012, *caput*, do CPC.

Com fundamento no princípio *tantum devolutum quantum appellatum* (Código de Processo Civil, artigos 1.002 e 1.013), passo a apreciar as matérias expressamente devolvidas pela apelação.

Em apertada síntese trata-se de ação em que a parte autora alega ter sido vítima do “golpe da falsa central” e que terceiros a induziram a fornecer cópia de documentos pessoais, afirmando a existência de um contrato de cartão de crédito por ela desconhecido, supostamente firmado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com o Banco Itaú. Afirma que a ré depositou R\$ 1.400,64 em sua conta corrente e que transferiu o valor em benefício da requerida, acreditando que estaria cancelando o referido contrato, o que não aconteceu.

Aduz que descobriu a fraude após consultar seu extrato de empréstimos junto ao INSS e que tentou resolver a questão no PROCON, sem sucesso.

Diante disso, requer a declaração de inexigibilidade da dívida; a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário e indenização dos danos morais.

A ação foi julgada procedente e, irresignada, apela a parte requerida.

Inicialmente, afasto as preliminares arguidas.

A alegação de falta de pretensão resistida não se sustenta, pois a autora comprovou a tentativa de solucionar a controvérsia pela via administrativa, no PROCON (f. 18/19).

Ademais, o esgotamento da via administrativa não é condição para a prestação da tutela jurisdicional, sob pena de violação do princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição, consagrado pelo art. 5º, XXXV, da CF.

Inexiste exigência legal geral para que a procuração outorgada ao advogado tenha firma reconhecida por autenticidade. O artigo 105 do Código de Processo Civil (CPC) estabelece que a procuração geral para o foro, outorgada por instrumento público ou particular assinado pela parte, habilita o advogado a praticar todos os atos do processo, exceto alguns específicos que devem constar de cláusula específica. O CPC não impõe a necessidade de reconhecimento de firma na procuração.

A procuração com firma reconhecida pode ser exigida em alguns casos para assegurar a legitimidade da demanda, especialmente quando se requer poderes específicos e o reconhecimento por autenticidade, que garante o comparecimento pessoal e o interesse da parte em ver sua firma reconhecida perante o Tabelião.

O que não se vislumbra no caso dos autos, sobretudo considerando que o patrocínio foi prestado através do convênio da OAB com a Defensoria Pública, circunstância que denota o desejo de litigar da autora.

Com relação ao mérito, respeitado o convencimento do Juízo *a quo*, entendo que a r. sentença deve ser integralmente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reformada.

Assim é porque a requerida se desincumbiu do ônus de demonstrar fato impeditivo do direito da autora, na forma do CPC, art. 373, II.

A defesa juntou a proposta de adesão ao cartão de crédito consignado RCC com opção de saque no valor que foi incontroversamente disponibilizado na conta da autora – R\$ 1.400,68 (f. 26 e 99/102); o termo de consentimento esclarecido sobre as características e a natureza do negócio (f. 103); e o comprovante de formalização digital, contendo captura de fotografia *selfie* e foto do documento pessoal da autora (f. 104).

Os documentos de contratação foram assinados eletronicamente, valendo ressaltar que a geolocalização coincide com o endereço residencial da autora.

De outro lado, a autora não impugnou especificamente tais documentos, limitando-se a reiterar de forma genérica a negativa de contratação, sem ao menos contrapor os elementos consistentes que integram os documentos de prova e lhe atribuem autenticidade, como o aparelho utilizado na transação, IP, HASH da assinatura e, repita-se, a geolocalização do dispositivo utilizado.

Nem ao menos foram impugnados os dados pessoais inseridos no termo de adesão.

Nos termos do CPC:

“Art. 411. Considera-se autêntico o documento quando: (...) III – não houver impugnação da parte contra quem foi produzido o documento.”.

Art. 412. O documento particular de cuja autenticidade não se duvida prova que o seu autor fez a declaração que lhe é atribuída.

No caso dos autos, intimada para se manifestar sobre os documentos trazidos pela ré, a autora limitou-as a alegar que serviriam para “(...)ludibriar o Juízo, pois a situação fora exposta em detalhes na peça exordial, demonstrando claramente a fraude de um contrato inexistente e inválido.”. Além disso, manifestou seu desinteresse na produção de outras provas (f. 108).

A partir da narrativa da inicial e dos documentos juntados, sobretudo a cópia das conversas mantidas com a suposta atendente do banco Itaú, pelo *WhatsApp* (f. 11/13), não se duvida que a autora foi vítima de fraude, **mas nada nos autos indica minimamente, ou de maneira inequívoca que a contratação foi realizada pelos golpistas, munidos da cópia dos documentos pessoais envidados pela autora.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se, especificamente com relação à cópia do documento pessoal que a autora enviou pelo *WhatsApp* (f. 11) que tem o fundo completamente diferente do que consta no Comprovante de Formalização Digital trazido pela defesa. Naquele, que a fotografia foi capturada com o documento sobre um tecido, visto que se pode observar uma textura semelhante a uma renda ao fundo. Já na fotografia apresentada pela requerida, o documento está sobre a pele da requerente (f. 104).

Ademais, nas conversas de *WhatsApp* não há qualquer *selfie* enviada aos golpistas, menos ainda aquela que integra o documento de f. 104.

Assim, não se sustenta a conclusão de que estranhos teriam se utilizado indevidamente das fotografias enviadas pela autora e contratado indevidamente o empréstimo em seu nome.

As provas produzidas no processo apontam para o fato de que, induzida a erro por terceiros desconhecidos, a própria autora seguiu as instruções dos golpistas *e contratou o cartão de crédito RCC com saque, de sua casa e a partir de seu dispositivo eletrônico* e que, ato contínuo, também seguindo as orientações dos golpistas, *transferiu a terceiro desconhecido o valor que lhe foi disponibilizado*.

Notadamente, diferente do que constou na inicial, a transferência realizada pela autora **não teve o banco réu como beneficiário**, mas a empresa **FMA SERVIÇOS LTDA** (f. 15), pessoa jurídica totalmente alheia à relação jurídico-processual em apreço.

A falta de cuidado da autora ao acreditar em afirmações inverídicas, provenientes de pessoa totalmente estranha, foi determinante para o sucesso da fraude.

Chama a atenção deste relator, a sequência de fatos ocorridos durante o contato do golpista pelo *WhatsApp*, em que um número totalmente estranho e sem nenhuma identificação minimamente confiável, manda mensagens para autora informando apenas o número do CPF dela, e ela prontamente envia o comprovante de residência e foto de seu documento RG, sem ao menos se certificar a origem do contato ou porque estariam solicitando seus documentos pessoais (f. 11).

Alias, inexistente na conversa o registro de qualquer informação sobre a existência de um suposto contrato de cartão de crédito junto ao Banco Itaú. É provável que essa informação esteja contida nas mensagens de voz trocadas durante a conversa, mas o conteúdo desses áudios não foi apresentado em Juízo.

Saliento que, nos termos do art. 373, I, do CPC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cabe ao autor comprovar os fatos constitutivos do seu direito, trazendo à baila todos os documentos com os quais pretende provar o alegado, ônus do qual a requerente não se desincumbiu.

Por fim, importa ressaltar que inexistem nos autos indícios mínimos da participação de prepostos da instituição financeira ré para a realização da fraude ou que ela, de alguma forma, tenha se beneficiado de qualquer quantia disponibilizada a autora.

Nessas circunstâncias, está evidente a culpa exclusiva da consumidora, pois sua falta de cautela foi determinante para o sucesso da fraude, configurando a hipótese de exclusão da responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Vislumbra-se a ocorrência de fortuito externo que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, deixando de incidir a Súmula 479 do C.STJ.

Nesse sentido é Jurisprudência desta Turma Julgadora:

“APELAÇÕES DO RÉU E DO AUTOR – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Impugnação à gratuidade da Justiça afastada – Autor recebeu contato de suposto preposto do réu, sendo orientado a realizar procedimentos em caixa eletrônico desta casa bancária – Superveniência de empréstimo e transferência a terceiro – Contato mantido através por meio de número não oficial – Vazamento de informações não comprovado – Negócios jurídicos somente se aperfeiçoaram em razão de conduta acintosamente imprevidente do autor – Causa excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) – Avenças devem subsistir, arcando o autor com as consequências de sua atuação – Dano moral, por consequência lógica, não configurado – Sentença reformada – RECURSO DO RÉU PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos – RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.” (TJSP; Apelação Cível 1008094-25.2025.8.26.0007; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025)

“Direito do consumidor. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico com pedido de indenização por dano material e repetição do indébito. empréstimo consignado. contratação válida. Alegação de vícios e impugnação da autenticidade do contrato. golpe da falsa central de atendimento. WhatsApp. canal não oficial. transferência dos valores para conta de terceiro. fortuito externo. culpa exclusiva da vítima. Desproimento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais. Autora alega ter sido vítima de golpe bancário, induzido a contratar empréstimo consignado e transferir valores a terceiros. Requer reforma da sentença para procedência dos pedidos. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se o negócio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídico é nulo ou se houve culpa exclusiva do consumidor na fraude bancária. III. Razões de decidir 3. O banco réu comprovou a efetiva contratação do empréstimo consignado, com a respectiva disponibilização do valor em conta de titularidade da autora. 4. Transferência de valores para terceiros e não para a Banco réu. Contato por aplicativo WhatsApp não integrante dos canais oficiais da instituição financeira. A fraude decorreu de culpa exclusiva da autora, aplicando-se a excludente de responsabilidade do art. 14, § 3º, II do CDC. Fortuito externo. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros. IV. Dispositivo 5. Apelação conhecida e desprovida. _____
Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373, II; Código Civil, arts. 166, I, 341, 1.747, III, 1.774; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1010489-17.2023.8.26.0344, Apelação Cível nº 1000925-98.2022.8.26.0586, Apelação Cível nº 1000425-13.2024.8.26.0311.” (TJSP; Apelação Cível 1000384-11.2024.8.26.0355; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Miracatu - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025).

A reforma integral da r. sentença implica na inversão do ônus de sucumbência, de modo que a parte autora deve pagar as custas processuais e os honorários aos patronos da parte requerida, que arbitro em 15% do valor da causa, devendo ser observada sua condição de beneficiária da assistência judiciária gratuita.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, conforme Entendimento do C. STJ de que “*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).

Ante o exposto, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO** ao recurso e reformar integralmente a r. sentença para fim de **JULGAR IMPROCEDENTES** os pedidos, nos termos acima expostos.

OLAVO SÁ
Relator