



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100959

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013745-28.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante/apelado JOÃO SANTANA DE OLIVEIRA, é apelado/apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da instituição financeira e provido o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 58013
APEL. Nº 1013745-28.2024.8.26.0248
COMARCA: INDAIATUBA
APTE. : JOÃO SANTANA DE OLIVEIRA
APTE. : CREFISA S/A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
APDOS. : OS MESMOS
INTERDO. : G. SOARES CONSULTORIA ESPECIALIZADA S/C LTDA.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência na origem – Mensalidades relativas a empréstimos descontadas do benefício previdenciário do autor - Instituição financeira que não produziu provas aptas a demonstrar que o autor seria o responsável pelo empréstimo tomado – Devolução dos valores indevidamente debitados deve se dar de forma simples, diante da insurgência da matéria no recurso de apelação do autor – Danos morais caracterizados – Autor que, demonstrando sua total boa-fé efetuou a devolução da importância total que havia recebido então indevidamente – “Quantum” que deve ser fixado com moderação - Valor reparatório a título de danos morais que deve ser fixado em R\$ 10.000,00, observando os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Recurso da instituição financeira improvido e provido o recurso do autor.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais ajuizada por João Santana de Oliveira contra Crefisa S/A. Crédito, Financiamento e Investimento e G. Soares Consultoria Especializada S/C Ltda., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 231/234, de lavra do Magistrado GLAUCO COSTA LEITE, com fundamento no inciso I, do art. 487, do Código de Processo Civil, julgou parcialmente procedente o pedido para, confirmando a tutela de urgência, para: (a) declarar a inexistência da contratação do empréstimo consignado nº 097002138014, e inexigíveis todos débitos daí decorrentes; (b) condenar a instituição financeira a restituir de forma simples os valores indevidamente descontados de benefício previdenciário do autor. Os valores devidos deverão ser corrigidos monetariamente a contar de cada desconto e com a incidência de juros de mora da mesma data, ambos contemplados pela

incidência da SELIC (art. 398, do Código Civil e Súmula 54 do STJ). De seu turno, deverá o autor devolver os valores que reconhecem ter sido creditados em conta, sem a incidência de consectários de mora eis que já na inicial pleiteou a consignação (efetivada às fls. 81). A expedição de MLE em favor do banco fica condicionada à compensação com a condenação em favor do autor (repetição e honorários), conforme embargos declaratórios acolhidos às fls. 240.

Em razão da sucumbência recíproca (arts. 82, parágrafo 2º, e 85, caput, do CPC), condenou cada parte a arcar 1/3 (um terço) das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, estes fixados em: a) 10% do proveito econômico obtido (R\$ 53.290,79) em favor do advogado do autor, obrigação solidária das rés em igual proporção; b) 10% do proveito econômico não obtido (R\$ 20.000,00), a ser partilhado igualmente entre as rés, observada a gratuidade concedida ao auto (art. 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil).

Irresignadas, apelaram as partes. O autor (fls. 244/247), pede seja indenizado pelos danos morais que alega ter sofrido.

A ré, Crefisa S/A. Crédito, Financiamento e Investimento (fls. 252/263), sustenta, em síntese, que o contrato foi entabulado entre as partes através de biometria facial (selfie), o depósito efetuado na conta do autor e os descontos e cláusulas previamente autorizados, razão pela qual não há que se falar em inexigibilidade do débito e/ou devolução de valores.

Recursos regularmente processados, com resposta somente da instituição financeira (fls. 270/277), subiram os autos.

É o relatório.

Registro, de início, que a ré, G. Soares Consultoria Especializada Ltda. foi citada por edital e representada por curador especial, que apresentou contestação por negativa geral.

No mais, a alegação do autor é no sentido de que, em 07.11.2024, foi procurado por pessoa de nome Bruna que se apresentou como representante de associação dizendo que havia sido descontado indevidamente de seu benefício contribuição associativa e, à pretexto de

devolução dos valores retroativamente descontados, teria fornecido dados bancários para crédito em conta e selfie; diz que, no dia seguinte, sua conta na Caixa foi creditada em R\$ 53.290,79 e a atendente Bruna disse que haviam se equivocado e pediu pagamento de boleto cujo beneficiário era G. Soares Consultoria para restituir parte do valor. Neste momento o autor desconfiou do procedimento e procurou seu gerente da Caixa, que disse tratar de golpe que haviam feito empréstimo com a Crefisa no valor total de R\$ 54.988,44 (descontado o IOF, foi creditado R\$ 53.290,76), em 84 parcelas de R\$ 1.240,06, com o vencimento da 1ª parcela para 08.01.2025 (fls. 148/151).

O que se tem dos autos é que não comprovou a instituição financeira que efetivamente o autor tenha firmado contrato de empréstimo.

Os documentos juntados pela instituição financeira são demasiadamente frágeis para corroborar a legitimidade das operações.

Efetivamente, a casa bancária não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da contratação do empréstimo consignado, objeto da presente demanda, principalmente porque, havendo alegação do autor de que não houve a contratação do serviço, caberia ao banco exibir provas quanto à legitimidade da avença, até porque não seria razoável exigir-se do demandante a realização de prova negativa, ou seja, de que não teria anuído ao contrato de adesão.

Ademais, a instituição financeira apenas assevera que houve adesão por meio de contratação eletrônica, razão pela qual não houve a conferência presencial dos documentos.

Já o autor comprova que não houve vontade de contratar e que foi ludibriado por correspondente comercial, que agia em nome do banco Crefisa tanto assim que logrou contratar, sendo que terceiro obteve fraudulentamente o empréstimo graças a falhas de sistema do próprio banco.

A contratação de forma livre, consentida e informada, imprescindível à consumação do negócio jurídico, não se verificou no caso dos autos. Incumbia ao banco trazer elementos que demonstrassem, de

forma inequívoca, a manifesta vontade do autor de celebrar o negócio jurídico, mas não foi o que aconteceu. Meras fotos e cópias de documentos não configuram prova cabal da vontade de contratar.

Nesse sentido, o réu defendeu a validade do contrato pela assinatura digital por biometria facial. Com efeito, não se nega a legitimidade da contratação por meio eletrônico, com assinatura digital por biometria facial, porém, não foram indicados os parâmetros utilizados para aferição da suposta anuência da autora com relação ao respectivo contrato.

Ainda que fraude tenha sido praticada por terceiros estranhos à lide e às partes, a participação do banco no evento danoso não pode ser descartada, na medida em que concorreu, ainda que sem dolo, para a indevida utilização dos dados do autor, ao não constatar a fraude, eis que compete ao fornecedor de serviços se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários.

É evidente que os funcionários do banco não são peritos, mas se o exame dos documentos para a contratação faz parte do serviço que prestam, inequívoco concluir que o serviço foi mal executado e por isso deve responder o banco.

É o risco que assume, decorrente da atividade que presta. Muito fácil seria dizer que o falsário é o verdadeiro culpado. É mesmo, sem dúvida, e agiu com dolo, contudo, a má prestação dos serviços pelos funcionários da ré não lhe exime a responsabilidade, ao contrário, a confirma. É claro que os humanos são falíveis, mas a ré, ao contratar com seus clientes, assume a responsabilidade pelo exercício de sua atividade. Assume os riscos pela atividade que presta.

Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, ao garantir ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços que presta. Isso porque, em termos de responsabilidade, o art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente da

existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação de serviços.

E acrescenta que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor pode esperar.

Por isso, “tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor perante o consumidor é objetiva, sendo prescindível a discussão quanto à existência de culpa” (STJ: AGA 268.5865/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi).

A conjuntura fática retratada e analisada evidencia a inexistência de relação jurídica entre as partes.

De outro lado, no que concerne à repetição do indébito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, modulando o entendimento da aplicação do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, decidiu: “A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.” “[...] Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão” (STJ. Corte Especial. EA-REsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, j. em 21.10.2020, DJe de 31.3.2021).

No que concerne à repetição do indébito, a devolução de eventuais quantias deve de forma simples, diante da insurgência da referida matéria no recurso de apelação do autor, acrescidos de correção monetária desde o desembolso pela tabela prática do TJSP, e, nos termos do art. 406 do CC, taxa Selic a partir da citação, de conformidade com recente decisão do C. Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.795.982 e Lei 14.905, de 28



de junho de 2024.

Por oportuno, o autor, demonstrando sua total boa-fé, manifestou interesse em realizar o depósito judicial da quantia transferida para conta (R\$ 53.290,79 - fls. 80/82), efetuando a devolução do valor debitado indevidamente em sua conta corrente.

Desta forma, portanto, inafastável a condenação do banco no pagamento da reparação moral sofrida pelo autor, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC, porque, se não há contrato firmado, desdobrando-se a situação do mero aborrecimento.

“Nunca é demais lembrar que culpa, em seu sentido jurídico, é a omissão de cautela, que as circunstâncias exigiam do agente, para que sua conduta, num momento dado, não viesse a criar uma situação de risco e, finalmente, não gerasse dano previsível a outrem. (...) Indiscutível ante o que foi exposto, que do comportamento negligente da suplicada, adveio para o autor danos de ordem moral” (cf. citação na Apel. nº: 0016132-45.2007.8.26.0566, em que fui Relatora).

E a instituição financeira, ao deixar de cercar-se de mínimo amparo documental, revela agir com inacreditável abuso, exigindo o pagamento de valores sem controle algum de origem.

Forçoso, portanto, reconhecer o dano moral sofrido pelo autor, pois evidente que a realização de empréstimo em seu nome, e a possibilidade de subtração de valores de seu parco benefício previdenciário, causa angústia e sofrimento que extrapolam o mero dissabor cotidiano, afetam até mesmo a sua subsistência.

Assim, observando-se os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva, fixo a reparação moral na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a partir do presente arbitramento e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, porque a eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso da instituição financeira e dou provimento ao recurso do autor, nos termos da fundamentação, atribuindo à instituição financeira a sucumbência de custas e despesas processuais, além de verba honorária advocatícia fixada em 15% sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, parágrafo 2º e 11º, do CPC.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora