



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000017550**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016514-37.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSIMAR XAVIER DA SILVA, é apelado BANCO SEGURO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**PAULO TOLEDO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº** 1016514-37.2025.8.26.0001  
**Apelante:** Josimar Xavier da Silva  
**Apelado:** Banco Seguro S/A  
**Comarca:** São Paulo (4ª Vara Cível do Foro Regional I – Santana)  
**Juiz(a):** Fernanda de Carvalho Queiroz  
**Voto nº 5264**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE MÚTUO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME:** trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora, idosa, apela alegando que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros ("falsos agentes de saúde") para coleta de biometria facial, resultando na contratação de empréstimo não consentido, sem proveito econômico.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** verificar a ocorrência de fraude; a responsabilidade da instituição financeira; a forma de restituição dos valores (simples ou em dobro) e a ocorrência de danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR:**

1. Incontroverso que o autor foi vítima de golpe a partir da captação de sua biometria, tendo esta sido capturada sob falso pretexto. O banco não comprovou que o numerário reverteu em benefício do autor, tampouco a regularidade da vontade manifestada, viciada na origem. Tampouco comprovou a abertura de conta corrente em nome do autor.

2. Configuração de Fortuito Interno. A fraude praticada por terceiros que, no contexto dos autos, insere-se no risco do empreendimento (Súmula 479/STJ), não elidindo a responsabilidade do banco, que falhou na segurança ao aprovar operação atípica para o perfil do consumidor e não demonstrou a segurança digital da contratação.

3. Repetição do Indébito em Dobro. Aplicação da tese do EAREsp 676.608/RS (STJ). Descontos iniciados em abril de 2025 (após 30/03/2021).

4. Dano moral configurado e que não se deu in re ipsa. Descontos indevidos em benefício previdenciário e superiores a 5% dos proventos líquidos, com insurgência tão logo percebidos, a indicar sua imprescindibilidade, e sem efetiva contraprestação. Situação concreta de dano extrapatrimonial.

**IV. DISPOSITIVO:**

Recurso provido. Ônus sucumbenciais integralmente a cargo da parte ré.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação cível interposta contra sentença de fls. 202/208, a qual julgou improcedentes os pedidos iniciais, revogando a tutela de urgência e condenando o autor aos ônus sucumbenciais.

O Magistrado singular fundamentou sua decisão na regularidade formal da contratação via biometria e na culpa exclusiva da vítima ao fornecer dados a terceiros.

Inconformado, apela o autor (fls. 211/229), sustentando, em síntese, que foi vítima do "golpe da biometria facial", operacionalizado por terceiros mediante falha de segurança interna da instituição financeira, que permitiu a abertura de conta e contratação de empréstimo vultoso em nome de idoso sem histórico prévio, sem as devidas cautelas de validação. Argumenta a inaplicabilidade da excludente de fortuito externo, invocando a Súmula 479 do STJ, sob a tese de que a fraude ocorreu dentro do sistema bancário (abertura de conta e concessão de crédito). Impugna a eficácia da Cédula de Crédito Bancário apresentada, alegando que esta carece de certificação digital válida e que não houve prova do efetivo proveito econômico (liberação/saque dos valores pelo consumidor), uma vez que o banco negou acesso aos extratos administrativos. Requer a reforma da sentença para declarar a inexistência do débito, condenar o réu à repetição em dobro do indébito por ausência de engano justificável e má-fé na manutenção das cobranças após alerta, bem como ao pagamento de danos morais, dada a natureza alimentar da verba descontada. Pugna, ainda, pelo restabelecimento da tutela de urgência e pela inversão do ônus da prova.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 242/253).

Recurso tempestivo e preparado.

**É o relatório.**

**A) Da fraude perpetrada**

Anoto, desde logo, que, uma vez firmado o contrato de

prestação de serviços no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas de que a instituição requerida assume responsabilidade objetiva perante a parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento de seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E, na hipótese dos autos, é incontroverso que o apelante foi vítima de engenharia social ("golpe do falso agente de saúde"), ocasião em que teve sua biometria facial capturada sob o pretexto de recadastramento no SUS. O Banco apelado defende-se alegando a regularidade formal da biometria e a culpa exclusiva da vítima.

Todavia, a captura da imagem do rosto do autor, isoladamente, não comprova a manifestação de vontade livre e consciente de contrair empréstimo consignado.

Na realidade, a parte autora forneceu a *selfie* para finalidade absolutamente distinta, a qual foi utilizada pelos fraudadores para firmar o ajuste e realizar as operações impugnadas, que incluíram, inclusive, a abertura de conta na qual houve o depósito do valor mutuado, não recebido, efetivamente pela apelante.

O *modus operandi* dos fraudadores explica a utilização da *selfie* e documentos da parte autora, fornecidos para finalidade distinta e utilizados indevidamente, tanto para a abertura de conta, quanto para a contratação do empréstimo.

Ademais, o banco não logrou comprovar que a abertura de conta corrente em nome do autor se deu de forma regular, nada alegando ou comprovando a respeito, e tampouco que o numerário, nela depositado, reverteu em benefício do autor. Pelo contrário, a instituição negou ao consumidor acesso aos extratos e informações sobre o destino do dinheiro, encerrando a conta unilateralmente.

Neste contexto, sem prova de que a parte autora consentiu com a realização do empréstimo ou que dele obteve proveito econômico, resta

evidente que o contrato de mútuo não se aperfeiçoou e, portanto, o reconhecimento de sua inexistência e da inexigibilidade dos valores dele decorrentes era de rigor.

### **B) Da responsabilidade da instituição requerida**

Procedeu o requerido, em sua contestação, à juntada de contrato nº 506634382-2 (fls. 167/176), *selfie* e documento apresentado.

Contudo, em que pese a alegação do banco apelado, as informações contidas nos documentos juntados não têm o condão de demonstrar o ato volitivo da parte apelante acerca da contratação ou que os valores disponibilizados o beneficiaram.

A documentação relativa ao empréstimo não contém elementos de segurança digital mínimos como criptografia, *hash* de assinatura digital ou qualquer outro elemento de segurança que assegure a regularidade da operação. Não há qualquer registro do ato volitivo do apelante como assinatura digital, log de registro ou qualquer outro método de aferição que demonstrasse a identidade do contratante no momento da celebração do negócio.

Em nenhum momento demonstrou-se que as informações foram enviadas de celular autorizado ou aplicativo sobre o qual o demandante possuísse acesso. Pelo contrário, o que ficou demonstrado é que toda a operação foi realizada mediante a ação de agentes criminosos que, inclusive, abriram conta ilegítima em nome do demandante para operar a fraude.

A utilização da biometria facial se deu, como já destacado, pelos fraudadores e de forma indevida, eis que efetuaram a abertura da conta digital junto ao requerido e, a partir desta, realizaram empréstimo e o transferiram.

Não havendo prova segura de que o autor solicitou a abertura da conta onde o crédito foi depositado, nem de que ele detinha o controle ou acesso a essa conta (tendo o banco negado o fornecimento de extratos administrativos), cai por terra a tese de regularidade do mútuo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não obstante a alegação do demandado quanto à culpa exclusiva de terceiro e fortuito externo, depreende-se dos elementos de convicção coligidos que a fraude da qual a autora foi vítima somente ocorreu porque houve falha na segurança bancária, que permitiu que os fraudadores acessassem a plataforma para abertura de conta e realização de mútuo, utilizando-se indevidamente dos dados do apelante. Aliás, a abertura de conta, seguida de empréstimo de valor expressivo, é indício claro e indubitável de fraude, da qual a parte autora foi vítima e causada pela falha na segurança da instituição financeira.

O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

*“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.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

*Direito do Consumidor. Apelação. Contratos Bancários. Recurso parcialmente provido. I. Caso em Exame Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Cremilda Landi Alves contra Banco Seguro S.A., alegando descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo não contratado. Requer a nulidade do contrato, a restituição do indébito e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviço, (ii) determinar a validade do contrato de empréstimo, (iii) determinar a ocorrência de danos morais. III. Razões de Decidir 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula n.º 297 do STJ. O banco não comprovou regularidade na abertura de conta e na contratação, nos termos do art. 373, inc. II, do CPC. 4. Falha na prestação de serviço pela ausência de elementos de segurança digital no contrato. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ. Danos morais não configurados, por se tratar de mero dissabor. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Sentença reformada para afastar condenação por danos morais e ajustar base de cálculo dos honorários advocatícios ao proveito econômico. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º. Código de Processo Civil, art. 373, inc. II; art. 85, § 2º. Resolução BACEN n.º 2.025/1993. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1029643-56.2024.8.26.0224, Rel. Des. Domingos de Siqueira Frascino, j. 29/05/2025. TJSP, Apelação Cível 1012071-39.2022.8.26.0004, Rel. Des. Rui Porto Dias, j. 20/05/2025. TJSP, Apelação Cível 1006706-42.2024.8.26.0001, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 17/03/2025. TJSP, Apelação Cível 1151662-82.2023.8.26.0100, Rel. Des. Ricardo Pereira Junior, j. 18/02/2025.*

*(TJSP; Apelação Cível 1002160-52.2024.8.26.0450; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2); *Foro de Piracaia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025*)

De rigor, portanto, **a declaração de inexistência da relação jurídica e inexigibilidade do débito**, cumprindo à instituição financeira reparar os danos causados, com a restituição integral dos valores porventura descontados dos proventos da parte autora.

**C) Da forma de restituição do indébito**

Neste ponto, deve ser aplicado o entendimento prolatado pelo C. STJ no EAREsp n. 676.608/RS, que fixou a seguinte tese: “13. *Fixação das seguintes teses. Primeira tese: 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. (...)*”.

Ocorre que o próprio STJ modulou os efeitos dessa decisão e determinou que a repetição do indébito será (i) simples, para as cobranças indevidas anteriores a 30/03/2021, incluso, se ausente comprovação da má-fé do Banco; e (ii) em dobro, para as cobranças indevidas a partir de 31/03/2021, incluso, se evidenciada a violação da boa-fé objetiva, sendo irrelevante, neste caso, a natureza do elemento volitivo (dolo ou culpa).

No caso em apreço, os descontos tiveram início em abril de 2025, portanto, é devida a repetição em dobro das parcelas descontadas do benefício previdenciário da parte autora.

Assim, devida a restituição em dobro das parcelas descontadas.

A correção e os juros deverão incidir desde cada desconto indevido, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, nos termos da Súmula 54 do C. STJ e do artigo 398 do Código Civil.

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção

monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Destaco, outrossim, que a questão da aplicabilidade da taxa SELIC para os juros moratórios já era debatida nos tribunais e foi recentemente referendada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Resp.17959.82/SP, de forma que a alteração legislativa apenas incorporou na legislação o que já era decidido por uma corrente pretoriana. Em tais circunstâncias, a observação desse entendimento, agora adotado pelo legislador, a casos anteriores ainda não julgados em definitivo não caracteriza aplicação retroativa da lei.

#### **D) Dos danos morais**

É o caso, ainda, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

No caso em apreço, a parte autora foi vítima de fraude, teve descontos indevidos em seu benefício previdenciário, verba de caráter alimentar e, tão logo percebeu o ocorrido, providenciou a lavratura de ocorrência policial (fls. 27/29) e viu-se obrigada à propositura da presente demanda.

De acordo com os documentos de fls. 24/26, os descontos, no valor de R\$ 693,00, eram expressivos e superiores a 5% de seus proventos líquidos, a indicar que os valores descontados eram efetivamente necessários à subsistência da parte autora, de forma que os fatos extrapolaram a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que o banco réu seja mais diligente em situações semelhantes.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E no caso em tela, a quantia de R\$ 3.500,00, se mostra necessária e suficiente para reparar o gravame e reprimir novas ocorrências.

O valor será corrigido pelo IPCA a partir da publicação deste, com juros pela taxa Selic, descontado o IPCA, desde a data do primeiro desconto indevido, dada a inexistência de relação contratual entre as partes.

Ante o provimento do recurso, arcará a parte ré integralmente com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios em favor do patrono da parte ré, ora fixados em 15% do valor do proveito econômico obtido (valor do empréstimo + valor da indenização).

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: 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).

Posto isso, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte autora, nos termos da fundamentação.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**