



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000102541**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022310-25.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PARATI - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., é apelada JACIRA DA SILVA ARAÚJO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, POR MAIORIA DE VOTOS, para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulado na inicial. Vencido o Segundo juiz, Dr. Carlos Ortiz, que declara sua divergência.** , de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível - Digital

Processo nº 1022310-25.2024.8.26.0007

Comarca: 2ª Vara Cível do Foro Regional de Itaquera

Magistrado prolator: Dra. Sueli Juarez Alonso

Apelante: Parati - Crédito Financiamento e Investimento S.A.

Apelada: Jacira da Silva Araújo (Justiça Gratuita)

Interessado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 23795

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO MEDIANTE BIOMETRIA FACIAL. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS REALIZADAS PELA PRÓPRIA AUTORA EM FAVOR DE TERCEIROS FRAUDADORES. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.**

1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, essa responsabilidade pode ser afastada quando demonstrada a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme previsto no § 3º do referido dispositivo legal.

2. A contratação de empréstimo consignado mediante assinatura eletrônica por biometria facial encontra amparo legal no artigo 4º, inciso I, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas, e na Resolução CNPS nº 1.352/2004, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, caracterizando forma válida e segura de identificação do signatário, em conformidade com o artigo 175 do Código Civil e o artigo 1º, § 2º, inciso III,

da Lei nº 11.419/2006.

3. Demonstrada a legitimidade da contratação mediante procedimento digital que incluiu captura de biometria facial, apresentação de documento de identificação pessoal e prova de vida, bem como a disponibilização integral do valor do empréstimo na conta bancária da autora, resta afastada a alegação de irregularidade na operação financeira.

4. Caracteriza-se culpa exclusiva da vítima quando esta, após receber o crédito em sua conta bancária, realiza voluntariamente transferências bancárias para terceiros fraudadores, sem qualquer verificação prévia acerca da idoneidade do beneficiário, ainda que induzida por contato telefônico de pessoa que se passou por funcionário do INSS. A conduta negligente e imprudente da consumidora ao fornecer dados pessoais, informações bancárias e realizar transferências para pessoa jurídica desconhecida e sem qualquer relação com a instituição financeira credora configura hipótese de culpa exclusiva, apta a afastar o nexo de causalidade e a responsabilidade civil dos réus.

5. A situação dos autos caracteriza típico caso de "golpe do falso funcionário", modalidade de fraude perpetrada exclusivamente por terceiros, sem qualquer participação ou falha de segurança atribuível às instituições financeiras, que atuaram dentro dos padrões exigidos pela legislação vigente, configurando fortuito externo excludente de responsabilidade.

6. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, não se aplica quando inexistente falha na segurança dos serviços bancários e a fraude decorre exclusivamente de conduta negligente do próprio consumidor, caracterizando fortuito externo.

7. Inexistindo falha na prestação dos serviços bancários e caracterizada a culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, impõe-se a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e de indenização por danos materiais e morais.

8. RECURSO PROVIDO para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Trata-se de “*ação anulatória de débito c/c pedido liminar de suspensão dos descontos, repetição de indébito e danos morais*” (sic) cujos pedidos foram julgados **PARCIALMENTE PROCEDENTES** pela r. sentença de fls. 342/347, para declarar inexigível o valor de R\$ 9.600,00, decorrentes dos fatos alegados, bem como a devolução dos valores descontados no benefício previdenciário da autora, conforme fundamentação acima. Por fim, condenou os réus ao pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas a partir de cada desembolso e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação, R\$ 9.600,00, corrigido desde o ajuizamento da ação.

Irresignada, apela a requerida Parati - Crédito Financiamento e Investimento S.A. afirmando que a contratação do empréstimo consignado ocorreu de forma legítima e digital, mediante biometria facial e documento de identificação, com o crédito disponibilizado integralmente na conta bancária da Apelada. Argumenta que a assinatura eletrônica atende ao artigo 4º, inciso I, da Lei nº 14.063/2020 e à Resolução CNPS nº 1.352/2004, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, cumprindo todas as exigências legais, em conformidade com o artigo 175 do Código Civil e o artigo 1º, § 2º, inciso III, da Lei nº 11.419/2006.

Sustenta que a Apelada recebeu e utilizou o valor do empréstimo, não havendo que se falar em golpe imputável ao Banco, mas sim em conduta exclusiva da própria consumidora ou de terceiros. Aduz ter cumprido o dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, do CDC, observando os princípios da



transparência na contratação.

Argumenta que a Apelada, por imprudência ou negligência, transferiu os valores do empréstimo para terceiros fraudadores, inclusive para pessoa jurídica desconhecida denominada Open Consultoria Financeira Ltda, configurando fortuito externo excludente de responsabilidade. Alega que não houve devolução de valores ao Banco Apelante, mas sim repasse a terceiros sem relação com a instituição financeira, caracterizando culpa exclusiva da vítima e/ou terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC.

Invoca precedente do STJ (REsp 2.046.026/RJ) no sentido de que a emissão de boleto fraudulento por terceiro configura fato exclusivo de terceiro, excluindo a responsabilidade da instituição financeira, afastando a aplicação da Súmula 479/STJ.

Quanto aos danos materiais, sustenta inexistir empobrecimento ou perda patrimonial líquida, posto que a Apelada recebeu integralmente o valor do empréstimo. Argumenta que, mesmo na hipótese de invalidação contratual, deve haver compensação dos valores creditados sobre eventual condenação, evitando enriquecimento sem causa, nos termos do artigo 884 do Código Civil.

Ao final, requer a concessão de efeito suspensivo ao recurso e, no mérito, a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos. Subsidiariamente, pleiteia a redução do quantum indenizatório por danos morais, a compensação dos valores creditados na conta da Apelada sobre o montante condenatório e a inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls.



400/411.

**É o relatório.**

JACIRA DA SILVA ARAÚJO ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais, com pedido de tutela de urgência, em face de BANCO BRADESCO S/A e PARATI CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

A autora alegou que, em 6/6/2024, recebeu ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do INSS, orientando-a a cancelar seu cartão de benefício, fornecer dados bancários e gravar vídeo com informações sobre contratação de crédito no valor de R\$ 42.782,23. Afirmou ter seguido as orientações e, posteriormente, ao suspeitar de golpe, consultou seu extrato bancário junto ao Banco Bradesco, constatando o crédito de R\$ 42.782,23 proveniente de empréstimo junto ao réu Parati, bem como três transferências em favor da empresa Open Consultoria Financeira Ltda, totalizando R\$ 9.600,00. Alegou ter bloqueado outras transferências e que o valor do empréstimo seria descontado de sua pensão do INSS. Sustentou falha na prestação de serviço pelos réus e a ocorrência de danos materiais e morais.

A tutela de urgência foi indeferida. Realizadas as citações, o réu Parati apresentou contestação alegando, preliminarmente, inépcia da inicial e necessidade de litisconsórcio ou denunciação da lide. No mérito, defendeu a validade e regularidade da contratação mediante apresentação de documentos e biometria facial, com depósito do valor na conta da autora, invocando culpa exclusiva da

consumidora. O réu Bradesco contestou arguindo ilegitimidade passiva e necessidade de litisconsórcio e denunciação da lide, sustentando culpa exclusiva da autora e ausência de falha na prestação de serviços. Ambos os réus impugnam os pedidos indenizatórios e requereram a improcedência da ação.

Pois bem.

A controvérsia central reside em determinar se houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a responsabilização dos réus pelos danos alegados pela autora, ou se, ao contrário, caracteriza-se hipótese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, apta a afastar o nexo de causalidade.

Inicialmente, cumpre ressaltar que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, essa responsabilidade não é absoluta, podendo ser afastada quando demonstrada a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme expressamente previsto no § 3º do referido dispositivo legal.

No caso concreto, diferentemente do que concluiu a r. sentença às fls. 342/347, a prova dos autos demonstra de forma inequívoca que a contratação do empréstimo consignado ocorreu de maneira regular e legítima. Conforme se verifica dos documentos de fls. 80/123, o empréstimo foi formalizado mediante procedimento digital que incluiu a captura de biometria facial da autora, apresentação de documento de identificação pessoal e prova de vida, tudo em conformidade com a Resolução CNPS nº



1.352, de 4 de maio de 2004, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022.

A assinatura eletrônica por biometria facial encontra amparo legal no artigo 4º, inciso I, da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas, em questões de saúde e em transações envolvendo entes privados. Referido dispositivo classifica como assinatura eletrônica simples aquela que permite identificar o signatário e anexar ou associar dados a outros dados em formato eletrônico do signatário, conferindo nível adequado de confiança sobre a identidade e manifestação de vontade.

Ademais, a Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, em seu artigo 1º, § 2º, inciso III, estabelece que a assinatura eletrônica mediante cadastro de usuário constitui forma válida de identificação inequívoca do signatário, sendo certo que a utilização de biometria facial, documento pessoal e prova de vida representa metodologia ainda mais robusta para validação da contratação, em estrita observância ao artigo 175 do Código Civil.

Não bastasse isso, restou comprovado nos autos que o valor integral do empréstimo, no montante de R\$ 42.782,23, foi efetivamente disponibilizado na conta bancária de titularidade da autora junto ao Banco Bradesco, conforme documentação de fls. 80/123. Tal circunstância evidencia que a autora recebeu e teve acesso ao crédito contratado, afastando qualquer alegação de que não houve a efetiva operação financeira.

A análise detida dos fatos narrados pela própria autora na



inicial e confirmados em seu depoimento pessoal revela que, após receber o crédito em sua conta bancária, ela realizou transferências bancárias, por meio de PIX, em favor de terceiros, especificamente para a empresa Open Consultoria Financeira Ltda, totalizando R\$ 9.600,00, conforme demonstrado às fls. 14/. Tais transferências foram realizadas após a autora ter sido contactada por pessoa que se identificou como funcionário do INSS e que a orientou a proceder dessa forma.

Aqui reside o cerne da questão. A autora, ao ser contactada por terceiro desconhecido, forneceu espontaneamente seus dados pessoais, informações bancárias, realizou a gravação de vídeo com manifestação de vontade para contratação de crédito e, posteriormente, transferiu os valores recebidos para conta de pessoa jurídica absolutamente estranha aos réus, sem qualquer verificação prévia acerca da idoneidade do beneficiário ou da legitimidade da operação.

Conforme amplamente divulgado pelas instituições financeiras e pelos próprios órgãos de proteção ao consumidor, jamais um banco ou instituição previdenciária solicita que o cliente realize transferências bancárias para terceiros, muito menos para pessoas jurídicas sem qualquer relação com a instituição credora. No caso específico, se a autora realmente acreditasse que o valor recebido decorria de desconto indevido de empréstimo e deveria ser devolvido ao Banco Parati, credor e responsável pela operação, é absolutamente ilógico e incompatível que a devolução fosse realizada em favor de pessoa jurídica diversa e desconhecida denominada Open Consultoria Financeira Ltda.



Ademais, conforme informações públicas disponibilizadas pelas próprias instituições financeiras, os correspondentes bancários, quando existentes, possuem autorização apenas para intermediar contratos em nome das instituições bancárias, jamais para receberem valores em nome dos bancos. Logo, ainda que a autora alegasse desconhecimento sobre os procedimentos bancários usuais, tal circunstância não afasta sua responsabilidade pelos atos que praticou voluntariamente.

A situação dos autos caracteriza, portanto, típico caso de "golpe do falso funcionário", modalidade de fraude amplamente conhecida, na qual terceiros mal-intencionados, valendo-se de abordagem telefônica, induzem vítimas a realizarem operações financeiras sob falsos pretextos. Todavia, é imperioso reconhecer que, no caso concreto, os réus não participaram de qualquer etapa dessa fraude perpetrada por terceiros, tendo a instituição financeira atuado dentro dos padrões de segurança exigidos pela legislação vigente.

Destarte, não se verifica qualquer falha na segurança do serviço bancário que pudesse ser imputada aos réus. A contratação do empréstimo foi legítima, realizada mediante procedimentos de identificação seguros e em conformidade com a legislação aplicável. O valor do empréstimo foi integralmente disponibilizado na conta da autora. As transferências posteriores para terceiros foram realizadas pela própria autora, de forma voluntária, ainda que induzida por fraudadores, sem qualquer participação ou ingerência dos réus.

Caracteriza-se, portanto, hipótese de culpa exclusiva da

vítima. A autora, ao fornecer seus dados pessoais, informações bancárias e documentos a terceiro desconhecido, bem como ao realizar transferências bancárias sem a devida cautela, assumiu o risco de sua conduta, sendo responsável pelas consequências danosas dela decorrentes.

Não se trata, portanto, de fortuito interno, mas sim de fortuito externo, caracterizado pela ação exclusiva de terceiro fraudador, sem qualquer nexo de causalidade com eventual defeito na prestação dos serviços bancários. O fortuito interno, que não exclui a responsabilidade do fornecedor, relaciona-se aos riscos inerentes à própria atividade empresarial desenvolvida. Já o fortuito externo, apto a romper o nexo causal, decorre de fato estranho à atividade do fornecedor, imprevisível e inevitável, que escapa ao seu controle.

No caso concreto, a fraude foi perpetrada exclusivamente por terceiro, mediante contato telefônico direto com a vítima, que voluntariamente forneceu seus dados e realizou as transferências bancárias. Não houve invasão de sistemas, clonagem de cartões, falha nos mecanismos de segurança ou qualquer outra circunstância que pudesse ser imputada aos réus. A conduta dos fraudadores ocorreu inteiramente fora do âmbito de controle das instituições financeiras, caracterizando típico fortuito externo.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Todavia, referida súmula somente se aplica quando a fraude decorre de falha na



segurança dos serviços bancários, como nos casos de invasão de sistemas, clonagem de cartões, saques indevidos em caixas eletrônicos, entre outras hipóteses em que o evento danoso guarda relação direta com a atividade-fim da instituição financeira.

No caso dos autos, inexistente qualquer falha de segurança atribuível aos réus. O empréstimo foi legitimamente contratado pela autora, mediante biometria facial e documentação pessoal. O crédito foi disponibilizado corretamente em sua conta bancária. As transferências posteriores foram realizadas pela própria autora, mediante operações regulares nos canais oficiais do banco. Não houve, portanto, defeito no serviço bancário que pudesse justificar a aplicação da responsabilidade objetiva.

Assim, caracterizada a culpa exclusiva da vítima, resta afastada a responsabilidade civil dos réus, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser reformada a r. sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

As transferências realizadas pela autora em favor de terceiros fraudadores, no valor total de R\$ 9.600,00, decorrem exclusivamente de sua conduta negligente e imprudente, não podendo ser imputadas aos réus. Eventual restituição desses valores deveria ser buscada diretamente em face dos terceiros beneficiários das transferências, e não das instituições financeiras que não participaram nem se beneficiaram de tais operações.

Postas tais premissas, por meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, invertendo-se o ônus sucumbencial,



observada a gratuidade concedida à autora.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1022310-25.2024.8.26.0007

Comarca: São Paulo

Apelante: Parati - Credito Financiamento e Investimento S.a.

Apelado: Jacira da Silva Araújo

Interessado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 4.650

**Declaração de voto divergente.**

**Apelação cível. Empréstimo consignado não reconhecido, seguido de desvio parcial para terceiro. Descontos sobre benefício previdenciário. Pedido dirigido contra a financeira e o banco ao qual era vinculada, visando: o afastamento da relação jurídica; a consignação parcial do valor remanescente; a suspensão dos descontos (tutela de urgência); a restituição das parcelas pagas em dobro; o ressarcimento pelo dano moral.**

**Valor remanescente depositado nos autos (fls. 267).**

**Sentença de procedência parcial, com a concessão da tutela de urgência. Recurso não provido.**

Sentença. Reconheceu a responsabilidade de ambos os réus Parati S.A. e Banco Bradesco S.A. Decreto de procedência parcial para: a) a suspensão dos descontos das parcelas do financiamento (tutela de urgência); b) se reconhecer a inexigibilidade do valor de R\$ 9.600,00 direcionado ao terceiro (Open Consultoria Financeira Ltda.); c) a condenação na restituição dos valores descontados da autora, de forma simples; d) afastar a reparação por dano moral. Determinou-se ainda, o direcionamento do valor depositado nos autos, R\$ 33.182,23 (fls. 267) à Parati S.A.

**Recurso.**

Apelação da Parati S.A. Legitimidade da contratação formulada por meio de biometria facial, conforme a lei e disciplina constante das normas do INSS, com a demonstração de remessa dos recursos do financiamento à apelada no importe de R\$ 42.782,23. Contrato que atendeu aos princípios da transparência e informação. A responsabilidade pelo “mal repasse” decorreu de culpa exclusiva da autora por imprudência e negligência. Não houve fortuito interno. Pede o provimento do recurso, com a consequente improcedência do pedido inicial.

Banco Bradesco S.A. Não há registro de recurso por parte do Banco Bradesco.

**Defeito do serviço. Obrigação legal de indenizar, independentemente de culpa** (art. 14, *caput*, do CDC). Falta da esperada segurança do serviço.

**Ônus da prova invertido *ope legis* (art. 14, § 3º, do CDC). Precedentes do STJ.**

Sujeito da ação (§ 3º) é o fornecedor, a quem compete comprovar que o defeito não existe (art. 14, § 3º, I), ou situação de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, II). Hipóteses não configuradas.

**Culpa manifesta da parte fornecedora.** As entidades financeiras podem abrir contas e conceder financiamentos, porém, por se tratar de atividade de risco, devem adotar redobradas cautelas, para evitarem danos às contrapartes.

Consumidora que é atingida pelo defeito do serviço. Alegação de que não desejava o financiamento, tanto que o restituiu em parte substancial (o remanescente).

Ainda que em algum momento se pudesse aventar de possível falta de cuidado da consumidora, não se pode perder de vista o fato de que em todo financiamento não desejado há sempre um coeficiente, em maior ou menor grau, de engodo e de indução em erro. A consumidora não pode ser punida por ter sido enganada. Mal comparando, é como se no crime de estelionato se aliviasse a carga do agente causador do delito, e se passasse a punir a vítima com rigor.

**Toda a contratação envolveu um processo, de modo que se fizer a decomposição em partes distintas (considerando que uma parte não tivesse nada a ver com as outras), conforme proposto pela Maioria, será muito difícil a responsabilização do fornecedor.**

No caso o *start* se originou do fornecedor ao prospectar a cliente sem as devidas cautelas, por meio de **correspondente bancário**. Ainda que se validasse o financiamento, pelas manobras engendradas, o valor não foi integral, mas em torno de 78%. As falhas são patentes. **Sem a**

**movimentação descuidada da Parati o financiamento, e conseqüentemente, o dano à autora não teria ocorrido.**

Nesse contexto, a eventual falha do consumidor ao ser enganado, não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo defeito do serviço que gera danos. Uma coisa não exclui a outra. Não há culpa exclusiva do consumidor, e como se verá, nem do terceiro.

Nem é preciso muito esforço para se constatar que na parte substancial dos financiamentos contestados, o epicentro, o fator primário que desencadeia os danos ao consumidor, parte do fornecedor, na prospecção abusiva e descuidada de clientes – já houve notícias de vazamento de dados de pessoas, que logo após o primeiro pagamento de aposentadorias ou pensões do INSS, já são abordados por ofertas de crédito, com notícias recorrentes de práticas dissimulatórias (escondendo a intenção verdadeira com uma falsa).

Mais grave ainda, quando a prospecção de clientes se opera por meio de correspondentes bancários, que ávidos pelas comissões, se valem de todo tipo de estratégia para dissuadir, muitas vezes enganando o consumidor.

**Em geral é justamente no entorno dessas negociações caracterizadas pelo baixo grau de transparência, segurança e proteção ao consumidor, que se criam ambientes propícios para a facilitação de golpes, com prejuízos para a ponta mais frágil da relação, o consumidor, ordinariamente idosos, pessoas de baixa renda ou escolaridade, ou a conjugação de alguns ou todos estes fatores, que são os mais vulneráveis.**

Nessa ordem de ideais, registra-se uma miríade de casos que fluem para a esta Corte de Justiça em razão dos engodos e fraudes perpetradas das mais variadas formas, por falhas do fornecedor.

Depara-se com uma perigosa espiral ascendente de fraudes. Em casos do gênero, sem o abrigo do CDC o consumidor teria reduzidas chances de comprovar toda estratégia que o afeta. Ficaria nas linhas fronteiriças da dependência do que se convencionou denominar de prova diabólica.

Não por outra razão, como destacado linhas atrás, eleva-se severamente a carga do ônus da prova para o fornecedor. E nem podia ser diferente.

O desenho do caso concreto sugere uma participação ativa também do funcionário do Banco Bradesco, que supostamente teria contactado o correspondente bancário do longínquo Estado do Ceará (porque?) atrelado à financeira Parati (ES), e a partir daí, supostamente teria sido concebido o esquema, destinado à triangulação do dinheiro para a Open Consultoria Financeira Ltda., da qual há notícia de que também opera ou operou como correspondente bancário.

Os indícios são convergentes: 1º) o empréstimo (líquido) foi de R\$ 42.782,23 (fls. 20), ora se fosse ato exclusivo de terceiro, não haveria razão para desviarem somente R\$ 9.600,00 (fls. 30) ou pouco mais de 22% do total – talvez para não chamar muito a atenção de envolvimento do funcionário do banco?; 2º) A autora no seu depoimento pessoal indicou categoricamente o funcionário do Bradesco “Gustavo”, que dispunha dos seus dados (o que denota vazamentos de dados sensíveis), o qual apontara a necessidade de bloquear e proteger a conta (claro engodo) – conforme a autora, havia o logo do Bradesco – tempo 05:58 a 06:30 da gravação da audiência – curiosamente, para dizer o mínimo, não houve reperguntas do Bradesco (?), o qual sequer apelou(?); 3º) as movimentações financeiras na conta da autora, que circundam o imputado financiamento, destoam do respectivo perfil (**REsp 2052228-DF**, Rel. **Min. Nancy Andrighi**).

A lei impõe a facilitação dos meios de defesa ao consumidor, não ao fornecedor.

No caso, se outra fosse a realidade, seria inexoravelmente do fornecedor o ônus da prova de que tudo teria ocorrido com transparência e correção, e sobretudo, com segurança, o que não se verifica na espécie.

Uma vez contestada a contratação e a respectiva necessidade, a mera fotografia da autora e cópias dos seus documentos pessoais (fls. 66/67), não se prestam como corolários da manifestação de vontade. Tampouco o depósito na conta corrente da demandante, por si só, não torna válida a contratação, porquanto o consumidor não tem meios de impedi-lo.

**Selfie não se confunde com biometria.** A confusão serve para o fomento de fraudes. No caso, no contrato só se tem a foto da autora (fls. 25). Constou do instrumento selfie não biometria (fls.30) Não há biometria. Aliás, os documentos de fls. 80/123, apontados no i. Voto Conductor (fls. 7 e 8) como provas da contratação, não guardam qualquer identidade com o contrato discutido nos autos.

O que consta de fls. 61 e 381 não é biometria, mas mera fotografia. Inobservância, ademais, à Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022 (Art. 4º, inc. VIII, e art. 5º, incisos I, II, III e VIII) e aos requisitos técnicos mínimos a serem adotados pelas Instituições Financeiras na contratação de

empréstimos consignados e envio da documentação contratual para a Dataprev. Contrato efetivado Estado diverso (ES) em que o benefício é mantido. Correspondente bancário de outra unidade da federação (CE). Falta de efetiva comprovação da alegada captura biométrica com garantia de vivacidade. Procedimento desprovido de requisitos mínimos de segurança, capazes de assegurar a autêntica manifestação de vontade, validade e não alteração. Mero código *hash*, coordenadas de geolocalização e fotografia (*selfie*) que não se prestam para tal fim. Banco que é responsável pelos atos praticados em seu nome.

Data vênua, houve premissa equivocada no i. Voto Conductor: **não houve prova de que o defeito do serviço é inexistente, tampouco da indigitada culpa exclusiva da autora**. Ainda que se admitisse a contratação, não há prova de que foi dada oportunidade do conhecimento prévio do conteúdo do contrato (art. 46, do CDC).

**Quebra pela Financeira do dever de se pautar conforme a boa-fé objetiva.** Vale dizer, a parte demandada não apresentou uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

Não se pode olvidar que, em linha convergente com a alegação de que não queria em nem necessitava do contrato de financiamento, a autora depositou o valor remanescente em conta em Juízo (fls. 267).

O **Tema Repetitivo 466 do STJ** de há muito já denunciava a abertura de contas e a concessão de financiamentos, sem os cuidados elementares, como fatores preponderantes dos danos causados aos consumidores, acarretando como consequência, o dever de indenizar.

Na mesma linha, o caso em tela evidencia falhas dos réus no processo de contratação de financiamento, notadamente com a interface do correspondente bancário, o que faz incidir a hipótese inequívoca do fortuito interno, que deriva na obrigação de indenizar a teor do verbete da **Súmula 479 do STJ**.

Ademais, atividade bancária é de risco o que atrai para as instituições financeiras a responsabilidade objetiva pelos danos que derem causa (**art. 927, parágrafo único, do Cód. Civil**). Não há razoabilidade em abrandar as falhas determinantes do fornecedor de um lado, sobrecarregando a carga de responsabilidade do consumidor, de outro, quebrando as diretrizes do CDC.

Com tão ampla e abrangente sustentação legal e jurisprudencial vinculantes, era de rigor a manutenção da sentença hostilizada.

Preparo. Por fim, ante o apontamento de recolhimento do preparo a menor (certidão de fls. 419), a apelante deve promover o recolhimento da diferença atualizada, sob pena de remessa para a inscrição da dívida.

**Sentença mantida. Recurso desprovido, com determinação.**

**Em suma: respeitado o entendimento da Douta Maioria formada, pelo meu voto, negava provimento ao recurso.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que julgara *procedente, em parte*, o pedido ajuizado por **Jacira da Silva Araújo** em face da **Parati Crédito, Financiamento e Investimento e Banco Bradesco S.A.**

Apela somente a **Parati Crédito, Financiamento e Investimento** aduzindo, em síntese, a legitimidade da contratação formulada por meio de biometria facial, conforme a lei e disciplina constante das normas do INSS, devidamente acompanhada da demonstração de remessa dos recursos do financiamento à apelada no importe de R\$ 42.782,23.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diz que o contrato atendeu aos princípios da transparência e informação. A responsabilidade pelo “mal repasse” decorreu de culpa exclusiva da autora por imprudência e negligência. Não houve fortuito interno. Pede o provimento do recurso que se decrete a improcedência do pedido inicial.

Recurso tempestivo, com preparo parcial.

A autora respondeu aos termos da apelação, argumentando, na parte essencial, que os argumentos perfilhados pela financeira não merecem acolhida, uma vez que o conjunto probatório ampara, com propriedade, a solução proposta pela respeitável sentença vergastada.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O eminente Desembargador Relator *deu provimento* ao recurso, por decisão que guarda a seguinte ementa:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO MEDIANTE BIOMETRIA FACIAL. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS REALIZADAS PELA PRÓPRIA AUTORA EM FAVOR DE TERCEIROS FRAUDADORES. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, essa responsabilidade pode ser afastada quando demonstrada a inexistência de defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme previsto no § 3º do referido dispositivo legal.
2. A contratação de empréstimo consignado mediante assinatura eletrônica por biometria facial encontra amparo legal no artigo 4º, inciso I, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas, e na Resolução CNPS nº 1.352/2004, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, caracterizando forma válida e segura de identificação do signatário, em conformidade com o artigo 175 do Código Civil e o artigo 1º, § 2º, inciso III, da Lei nº 11.419/2006.
3. Demonstrada a legitimidade da contratação mediante procedimento digital que incluiu captura de biometria facial, apresentação de documento de identificação pessoal e prova de vida, bem como a disponibilização integral do valor do empréstimo na conta bancária da autora, resta afastada a alegação de irregularidade na operação financeira.
4. Caracteriza-se culpa exclusiva da vítima quando esta, após receber o crédito em sua conta bancária, realiza voluntariamente transferências bancárias para terceiros fraudadores, sem qualquer verificação prévia acerca da idoneidade do beneficiário, ainda que induzida por contato telefônico de pessoa que se passou por funcionário do INSS. A conduta negligente e imprudente da consumidora ao fornecer dados pessoais, informações bancárias e realizar transferências para pessoa jurídica desconhecida e sem qualquer relação com a instituição financeira credora configura hipótese de culpa exclusiva, apta a afastar o nexo de causalidade e a responsabilidade civil dos réus.
5. A situação dos autos caracteriza típico caso de "golpe do falso funcionário", modalidade de fraude perpetrada exclusivamente por terceiros, sem qualquer participação ou falha de segurança atribuível às instituições financeiras, que atuaram dentro dos padrões exigidos pela legislação vigente, configurando fortuito externo excludente de responsabilidade.
6. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, não se aplica quando inexistente falha na segurança dos serviços bancários e a fraude decorre exclusivamente de conduta negligente do próprio consumidor, caracterizando fortuito externo.
7. Inexistindo falha na prestação dos serviços bancários e caracterizada a culpa exclusiva da vítima, nos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, impõe-se a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e de indenização por danos materiais e morais.

8. RECURSO PROVIDO para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na inicial.“

Sua Excelência o Senhor Desembargador que integra a Turma Julgadora como Terceiro Juiz, acompanhou o Voto do Ilustre Relator

**É o relatório do essencial.**

Respeitados os Doutos entendimentos dissonantes, ouso deduzir proposta de voto divergente, com lastro nos seguintes fundamentos.

A respeitável sentença reconheceu a responsabilidade de ambos os réus Parati S.A. e Banco Bradesco S.A. Foi lançado decreto de procedência parcial para: a) a suspensão dos descontos das parcelas do financiamento (tutela de urgência); b) se reconhecer a inexigibilidade do valor de R\$ 9.600,00 direcionado ao terceiro (Open Consultoria Financeira Ltda.); c) a condenação na restituição dos valores descontados da autora, de forma simples; d) afastar a reparação por dano moral. Determinou-se ainda o direcionamento do valor depositado nos autos, R\$ 33.182,23 (fls. 267) à Parati S.A.

Recurso.

Apelação da Parati S.A. fulcra-se na legitimidade da contratação formulada por meio de biometria facial, conforme a lei e disciplina constante das normas do INSS, com a demonstração de remessa dos recursos do financiamento à apelada no importe de R\$ 42.782,23. Sustenta que a contratação atendeu aos princípios da transparência e informação.

A responsabilidade pelo “mal repasse” decorreu de culpa exclusiva da autora por imprudência e negligência. Não houve fortuito interno. Pede o provimento do recurso, com a consequente improcedência do pedido inicial.

**Não houve registro de recurso por parte do Banco Bradesco.**

Defeito do serviço.

Ocorrendo o defeito do serviço, como no caso, exsurge a obrigação de indenizar, à luz do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A contratação encerra um processo.

A obrigação legal de indenizar, independentemente de culpa (art. 14, *caput*, do CDC). No caso não se divisa com a esperada segurança do serviço. Nesse contexto, ônus da prova deve ser invertido *ope legis* (art. 14, § 3º, do CDC).

**Sujeito da ação (§ 3º) é o fornecedor, a quem compete comprovar que o defeito não existe (art. 14, § 3º, I), ou situação de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, II).** No caso em tela as excludentes do dever de indenizar não estão configuradas.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça vem ratificando o entendimento de que o § 3º do art. 14 do CDC encerra **hipótese de inversão do ônus da prova *ope legis***:

**“Ementa**

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO **CONSUMIDOR**. DIREITO PROCESSUAL CIVIL.

1. Conforme a jurisprudência desta Corte, nos termos do art. 14, caput, do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente (ou seja, independentemente de culpa ou dolo) pela reparação dos danos suportados pelos consumidores decorrentes da má prestação do serviço. Além disso, o § 3º do referido dispositivo legal prevê hipótese de **inversão do ônus da prova *ope legis*** (a qual dispensa os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC), assinalando que esse fornecedor só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do **consumidor** ou de terceiro. (AgInt no AREsp n. 1.604.779/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 20/4/2020, DJe de 24/4/2020).

2. A revisão da matéria, de modo a afastar a condição de consumidores das vítimas ou a condição de fornecedora de serviços da recorrente, implica o imprescindível reexame das provas constantes dos autos, o que é defeso na via especial, ante o que preceitua a Súmula n. 7/STJ.

Agravo interno improvido.“

**AgInt no AREsp 2331891/RJ, Relator Ministro Humberto Martins, 3ª**

Turma, v.u., j. em 04/12/2023 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

**“Ementa**

AGRAVO INTERNO. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA E ARTICULADA DOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO AGRAVADA. INADMISSIBILIDADE. STJ, SÚMULA 182; CPC 2015, ART. 1.021, § 1º. INFECÇÃO HOSPITALAR. AUSÊNCIA DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COMPROVADA EM PERÍCIA. SÚMULA 7. AGRAVO INTERNO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. "Nos termos do art. 14, caput, do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente (ou seja, independentemente de culpa ou dolo) pela reparação dos danos suportados pelos consumidores decorrentes da má prestação do serviço. Além disso, **o § 3º do referido dispositivo legal prevê hipótese de inversão do ônus da prova *ope legis* (a qual dispensa os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC)**, assinalando que esse fornecedor só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (STJ, AgInt no AREsp 1604779/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, DJe 24/4/2020.)

2. Hipótese em que as instâncias de origem, com base nas provas constantes



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos autos, notadamente a pericial, concluíram pela inexistência de defeito na prestação do serviço.

3. Agravo interno a que se nega provimento.“ [destaquei]

**AgInt no REsp 1549466/SP**, Rel. **Ministra Maria Isabel Gallotti**, 4ª Turma, v.u., j. em 14/03/2023 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

A questão vertida nos autos revela falha manifesta da parte fornecedora. A consumidora foi atingida pelo defeito do serviço. Alegação consistente de que não desejava o financiamento, tanto que **restituiu a parte remanescente**.

Ainda que em algum momento se pudesse aventar de possível falta de cuidado da consumidora, não se pode perder de vista o fato de que em todo financiamento não desejado há sempre um coeficiente, em maior ou menor grau de engodo e de indução em erro. **A consumidora não pode ser punida por ter sido enganada. Mal comparando, é como se no crime de estelionato se aliviasse o agente causador do delito, e se passasse a punir a conduta da vítima.** Toda a contratação envolveu um processo, de modo que se fizer a decomposição em partes distintas (com um rigoroso prisma de que uma parte não tivesse nada a ver com as outras), conforme proposto pela Douta Maioria, seria muito difícil, para não dizer impossível, a responsabilização do fornecedor.

No caso o detonador dos danos partiu do fornecedor ao prospectar a cliente sem as devidas cautelas, por meio de correspondente bancário. Ainda que se validasse o financiamento, pelas manobras engendradas, o valor não foi integral, mas em torno de 78%. As falhas são manifestas. Sem a movimentação descuidada do Bradesco e da Parati o financiamento, e conseqüentemente, o dano à autora não teria ocorrido.

Nesse contexto, a eventual falha do consumidor ao ser enganado, não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo defeito do serviço que gera danos. Uma coisa não exclui a outra.

Não há culpa exclusiva do consumidor, e como se verá, ou do terceiro. Nem é preciso muito esforço para se constatar que na parte substancial dos financiamentos contestados, **o epicentro, o fator primário que desencadeia os danos ao consumidor, parte do fornecedor, na prospecção abusiva e descuidada de clientes** – já houve notícias de vazamento de dados de pessoas, que logo após o primeiro pagamento de aposentadorias ou pensões do INSS, já são abordados por ofertas de crédito, com notícias recorrentes de práticas dissimulatórias (escondendo a intenção verdadeira com uma falsa).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mais grave ainda, quando a prospecção de clientes se opera por meio de correspondentes bancários, que ávidos pelas comissões, se valem de todo tipo de estratégia para dissuadir, muitas vezes enganando o consumidor.

Em geral é justamente **no entorno dessas negociações caracterizadas pelo baixo grau de transparência, segurança e de proteção ao consumidor, que se criam ambientes propícios para a facilitação de golpes, com prejuízos para a ponta mais frágil da relação**, o consumidor, ordinariamente idosos, pessoas de baixa renda ou escolaridade, ou a conjugação de alguns ou todos estes fatores, que são os mais vulneráveis.

Nessa ordem de coisas, registra-se uma miríade de casos que fluem para a esta Corte de Justiça em razão dos engodos e fraudes perpetradas das mais variadas formas.

Depara-se com uma perigosa espiral ascendente de contratações fraudulentas. Em casos do gênero, sem o abrigo do Código de Defesa do Consumidor (CDC) o consumidor teria reduzidas chances de comprovar toda estratégia que o afeta. Ficaria nas linhas fronteiriças da dependência do que se convencionou denominar de prova diabólica.

Não por outra razão, como destacado linhas atrás, eleva-se severamente a carga do ônus da prova para o fornecedor. E nem podia ser diferente.

O desenho do caso sugere uma participação ativa do funcionário do Banco Bradesco, que supostamente teria contatado o correspondente bancário do longínquo Estado do Ceará (porque?), efetivando-se pela Parati uma negociação nebulosa de financiamento (contestada); e a partir daí, supostamente teria sido concebido o esquema, destinado à triangulação do dinheiro para a Open Consultoria Financeira Ltda., da qual há notícia de que também opera ou operou como correspondente bancário.

Os indícios são convergentes: 1º) o empréstimo (líquido) foi de R\$ 42.782,23 (fls. 20), ora se fosse ato exclusivo de terceiro, não haveria razão para desviarem somente R\$ 9.600,00 (fls. 30) ou pouco mais de 22% do total – talvez para não chamar muito a atenção de envolvimento do funcionário do banco?; 2º) A autora no seu depoimento pessoal indicou categoricamente o funcionário do Bradesco “Gustavo”, que dispunha de dados (o que denota vazamento, de dados sensíveis), o qual apontara a necessidade de bloquear e proteger a conta (claro engodo) – conforme a autora havia o logo do Bradesco – tempo 05:58 a 06:30 da gravação da audiência – **curiosamente, para dizer o mínimo, não houve reperguntas do Bradesco** (?), **o qual sequer apelou**(?); 3º) as movimentações financeiras na conta da autora,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que circundam o imputado financiamento, destoam do respectivo perfil (**REsp 2052228-DF, Rel. Min. Nancy Andrighi**).

A lei impõe a facilitação dos meios de defesa ao consumidor, não ao fornecedor.

Se outra fosse a realidade, seria inexoravelmente do fornecedor o ônus da prova de que tudo teria ocorrido com lisura, transparência e correção, e sobretudo, com segurança, o que não se verifica nos autos.

Considerando a contratação como um processo, **se não houvesse a falha acentuada nas condutas dos réus, o dano não teria ocorrido**. Nítido o defeito do serviço, como a ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Noutro bordo, uma vez contestada a contratação e a respectiva necessidade, a mera fotografia da autora e cópias dos seus documentos pessoais (fls. 66/67), não se prestam como corolários da manifestação legítima de vontade. Tampouco o depósito na conta corrente da demandante, por si só, não torna válida a contratação, porquanto o consumidor não tem meios de impedi-lo.

**Selfie não se confunde com biometria**. A confusão serve para o fomento de fraudes. No caso, no contrato só se tem a foto da autora (fls. 25). Constou literalmente do instrumento selfie, não biometria (fls.30) **Não há biometria**. O que consta de fls. 61 e 381 não é biometria, mas mera fotografia.

Registra-se a inobservância, ademais, à Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022 (Art. 4º, inc. VIII, e art. 5º, incisos I, II, III e VIII) e aos requisitos técnicos mínimos a serem adotados pelas Instituições Financeiras na contratação de empréstimos consignados e envio da documentação contratual para a Dataprev. Contrato efetivado Estado diverso (ES) em que o benefício é mantido. Correspondente bancário de outra unidade da federação (CE). **Falta de efetiva comprovação da alegada captura biométrica com garantia de vivacidade**. O procedimento restou desprovido de requisitos mínimos de segurança, capazes de assegurar a autêntica manifestação de vontade, validade e não alteração. Mero código *hash*, coordenadas de geolocalização e fotografia (*selfie*) que não se prestam para tal fim. Banco que é responsável pelos atos praticados em seu nome.

Data vênua, houve premissa equivocada no i. Voto Conductor. Não houve prova de que o defeito do serviço é inexistente, muito menos da indigitada culpa exclusiva da



demandante.

**Contestada a autenticidade da assinatura física ou digital, é do banco o ônus da prova.** Quanto à precariedade da mera *selfie* (o que se tem nos autos) diante da biometria (inexistente), já se consignou que:

*“(...) Importante frisar que a captura de imagem para reconhecimento do indivíduo interessado na contratação não se restringe a uma “selfie”, isto é, a apenas uma reprodução da imagem do cliente.*

*Do ponto de vista da validade jurídica, a captura da biometria ocorre pela multiplicidade de micropontos de referência que, em conjunto, refletirão os atributos principais para identificação única do indivíduo por meio da estrutura da sua face, aliado, de regra, a recursos de “liveness” – ou “prova de vida” – que mitigam o risco de foto ou de burla do sistema biométrico. Assim, destaca-se que a biometria facial é o tipo de assinatura eletrônica mais personalíssimo em comparação aos demais fatores não biométricos (certificado digital, assinatura desenhada, uso de senhas, entre outros) (...)”*

Por **Antonio Alves de Oliveira Neto e Viviane Prota de Oliveira**  
<https://febrabantech.febraban.org.br/especialista/patricia-peck-pinheiro/biometria-facial-utilizacao-por-instituicoes-financeiras-na-prevencao-a-fraudes>

Ainda que houvesse prova segura da contratação, o que não há, não se verifica um mínimo indício quanto à imprescindível oportunidade do conhecimento prévio do conteúdo do contrato (art. 46, do CDC): “Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.”

**Registra-se a quebra, pela Financeira do dever de se pautar conforme a boa-fé objetiva.** Vale dizer, a parte demandada não apresentou uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da **boa-fé objetiva** (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se pode olvidar que, em linha convergente com a alegação de que não queria, tampouco necessitava do contrato de financiamento, **a autora depositou o valor, remanescente em conta, em Juízo (fls. 267).**

O **Tema Repetitivo 466 do STJ** de há muito já apontava a abertura de contas e a concessão de financiamentos, sem os cuidados elementares, como fatores preponderantes dos danos causados aos consumidores, acarretando como consequência, o dever de indenizar:

**“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.”**

Ademais, em linha congruente com o postulado do **Tema Repetitivo 466 do STJ**, tem-se que a **atividade bancária é de risco o que atrai para as instituições financeiras a responsabilidade objetiva pelos danos que derem causa** (art. 927, parágrafo único, do Cód. Civil).

Na mesma linha, o caso em tela evidencia falhas dos réus no processo de contratação de financiamento, o que faz incidir a hipótese inequívoca do **fortuito interno**, que deriva na obrigação de indenizar a teor do verbete da **Súmula 479 do STJ**: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Por identidade de razões, a responsabilidade vertida no art. 927, parágrafo único, do Código Civil é também aplicável ao caso concreto, em harmonia com os postulados do **Tema Repetitivo 466 do STJ e da Súmula 479 do STJ**, destaca-se a obrigação de indenizar, independentemente de culpa em virtude da atividade de risco da apelante.

No concernente ao **art. 927, parágrafo único, do Código Civil**, merece destaque o risco criado pelo meio utilizado pela parte fornecedora para o desempenho da atividade, que determina a interpretação extensiva do referido dispositivo em face do risco induzido. Como leciona o eminente **Desembargador Cláudio Bueno de Godoy**:

*"(...) considera-se deve interpretar-se o parágrafo único do art. 927, nesse ponto de forma extensiva, para considerá-lo atinente também aos casos de responsabilidade pelo risco*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*induzido, senão pela atividade em si, mas pelos meios normais de seu desempenho. Aqui sim, à semelhança do que se dá no Código Civil italiano (art. 2.050) ou no Código Civil português (art. 493º, n. 2). E, de mais a mais, é, de qualquer maneira, um risco especial que se contém na atividade prestada, em seu âmbito mais extenso, porquanto nos meios de sua prestação. É, por exemplo, a situação **hoje tão comum da abertura de contas correntes bancárias, com obtenção de empréstimos, ou assinatura de linhas telefônicas, sempre mediante fraude perpetrada por terceiro, a dano da vítima, em que se tem responsabilizado os fornecedores respectivos, com frequente remissão ao risco**<sup>1</sup>, mas que, a rigor, não é da atividade, em termos estritos, mas, no caso, do meio pelo qual ela se exerce, marcado pela informalidade da contratação, favorecendo a ocorrência danosa referida."*<sup>2</sup>

Não há razoabilidade em abrandar as falhas determinantes do fornecedor de um lado, sobrecarregando a carga de responsabilidade do consumidor, de outro, quebrando as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor: Artigos 1º; 6º I, III, IV, VIII, XI; 14, § 3º; 39, IV; 46.

Sem se perder de vista que a teor do art. 34 do CDC, a Parati é solidariamente responsável pelos atos do seu representante, no caso, o correspondente bancário.

Com tão amplo e abrangente respaldo legal e jurisprudencial vinculantes, era de rigor a manutenção da sentença hostilizada.

Preparo.

Por fim, ante o apontamento de recolhimento do preparo a menor (certidão de fls. 419), a apelante deve promover o recolhimento da diferença atualizada, sob pena de remessa para a inscrição da dívida.

Sentença mantida. Recurso desprovido, com determinação.

Em suma: respeitado o entendimento da Douta Maioria formada, pelo meu voto, *negava provimento* ao recurso.

Pelo exposto, respeitado o entendimento do Douto Desembargador Relator, por meu voto, *negava provimento* ao recurso, com determinação.

<sup>1</sup> (259-A) TJSP, Ap. 684.439.4/7-00, 4ª Câ., rel Des. Francisco Loureiro, j. 26-11-2009, com expressa alusão ao risco criado com fundamento da responsabilização. No âmbito do STJ, ver ainda: REsp 774.640, 4ª T., rel. Min. Quaglia Barbosa, j. 12-12-2006; REsp 768.153/SP, 3ª T., rel. Min. Nancy Andrigui, j. 25-9-2006.

<sup>2</sup> *In Responsabilidade civil pelo risco da atividade*, Ed. Saraiva, S. Paulo, 2010, 2ª ed., p. 118/119.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como consectário lógico, majorava os honorários advocatícios devidos pela parte recorrente ao importe de 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**Carlos Ortiz Gomes**  
**2º Juiz**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	Sylvyn Sucaria Teixeira	2F090F3B
14	26	Declarações de Voto	Carlos Ortiz Gomes	2F09396D

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1022310-25.2024.8.26.0007 e o código de confirmação da tabela acima.