



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105577

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039655-38.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENAN FERREIRA SANTOS, é apelado BANCO ORIGINAL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1039655-38.2023.8.26.0007

Apelante: RENAN FERREIRA SANTOS

Apelado: BANCO ORIGINAL S/A

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional de Itaquera, Comarca da Capital

Juíza: JULIANA NOBRE CORREIA

Voto nº 1.189

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito por Ausência de Relação Contratual c/c Indenização por Danos Morais por Negativação Indevida. Fraude bancária. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor, sustentando inexistência de vínculo jurídico. Cabimento. Adesão digital impugnada por pessoa com deficiência visual. Ausência de comprovação da regularidade do negócio jurídico. Negativação indevida. Dano moral caracterizado. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto contra sentença proferida nos autos da Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito por Ausência de Relação Contratual cumulada com Indenização por Danos Morais por Negativação Indevida proposta por RENAN FERREIRA SANTOS contra BANCO ORIGINAL S/A que julgou a ação improcedente, condenando o autor no pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

Apela o autor, alegando, em síntese, a inexistência de contratação, que o fato de ser pessoa com deficiência visual (cego), inviabiliza a realização de contratação exclusivamente digital, que a foto apresentada nos autos não é selfie, mas fotografia tirada por terceiro, a inexistência de assinaturas nos documentos, que há divergência de endereço e que as linhas telefônicas vinculadas as operações não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pertencem a ele.

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado.

É o relatório.

O recurso merece provimento.

Cuida-se de ação ajuizada pelo apelante objetivando a declaração de inexistência de débitos/contratos, com a exclusão de seu nome do cadastro de inadimplentes e indenização por danos morais, sob a alegação de que não celebrou qualquer contrato com o banco apelado, a qual foi julgada improcedente.

Pois bem.

De início, oportuno consignar que a presente demanda cuida de relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as instituições financeiras amoldam-se ao conceito de fornecedoras, e a autora ao de consumidor final do bem ou serviço, o que autoriza a incidência das regras consumeristas. Trata-se, aliás, de matéria pacífica no Superior Tribunal de Justiça, que editou o Enunciado 297 para se integrar à sua Súmula, nos seguintes termos: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”. Também o Supremo Tribunal Federal, ao julgar a ADIN 2591/DF, referendou tal entendimento e pronunciou que “*as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor*”.

Assim, em relação aos fatos técnicos, relativos aos serviços bancários, incumbe ao apelado demonstrar a autenticidade da contratação, inclusive, em ambiente digital.

No caso dos autos, os elementos apresentados não comprovam a validade da contratação.

Com efeito, ao contrário do quanto alegado em contestação, a fotografia apresentada às fls. 104 não pode ser considerada *selfie*, tampouco se

mostra suficiente para validar a contratação por meio de biometria facial, por se tratar de imagem apresentada de forma isolada, desacompanhada de quaisquer elementos técnicos de verificação. Inexiste, ainda, a indicação de metadados, geolocalização, endereço IP, identificação do dispositivo ou qualquer outro dado que permita sua vinculação inequívoca à adesão ou assinatura do contrato.

Se não bastasse, revela notar que o apelante é cego, circunstância não impugnada pela parte contrária e que, por si só, inviabiliza a contratação exclusivamente digital.

Ademais, verifica-se que há incompatibilidade cadastrais, visto que o endereço indicado nas operações diverge do endereço do apelante e que as linhas telefônicas utilizadas não estão em seu nome, conforme ofícios de fls. 203/211 e 220/224.

Portanto, respeitado o entendimento do MM Juiz sentenciante, por absoluta falta de prova, depreende-se dos autos que as partes não pactuaram os contratos/negociações em apreço.

Observa-se, *in casu*, que os dados do apelante foram utilizados por terceiro com o escopo de firmar os contratos questionados, sendo certo que o apelado não foi diligente na averiguação da autenticidade da documentação apresentada, ônus que lhe cabia enquanto prestador de serviços. E, diante dos serviços mal prestados, deverá ressarcir o apelante quanto aos danos experimentados, nos termos do artigo 14 do CDC

Com efeito, ainda que o apelante tenha sido vítima de golpe de terceiros, tratando-se de relação consumerista, o entendimento jurisprudencial é no sentido de que os bancos respondem pelas operações indevidas ocorridas com seus clientes. Tal situação é caracterizada como defeito no serviço e a instituição financeira responsabiliza-se de forma objetiva pelos riscos de sua atividade. Nesta senda, manifestou-se o Tribunal da Cidadania: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*" (Enunciado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

479 de sua Súmula). *"Onexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano decorre do reconhecimento da abertura de conta corrente, em agência do agravante, em nome do autor/agravado, mediante fraude praticada por terceiro falsário, o que, à luz dos reiterados precedente deste Pretório, por constituir risco inerente à atividade econômica das instituições financeiras, não elide a responsabilidade destas pelos danos daí advindos"*. (AgRg no Agravo de Instrumento 1.235.525-SP, relator Ministro Raul Araújo, DJe 18/04/2011).

Nesse lanço, impõe-se a declaração de inexistência de relação jurídica bem como da inexigibilidade dos débitos objeto da presente demanda, além da exclusão do nome do apelante do cadastro de proteção ao crédito.

No mais, é incontestável que a contratação indevida de empréstimo, seguida da inscrição irregular nos cadastros de inadimplentes, configura dano moral presumido. O abalo decorre do evidente transtorno experimentado pelo apelante, que se viu compelido a envidar esforços para solucionar situação criada exclusivamente pela fragilidade do sistema bancário mantido pelo apelado que permite a formalização de contratos sem a efetiva autorização do interessado. Trata-se de falha grave na prestação do serviço, apta a atingir a esfera íntima do consumidor e a violar seus direitos da personalidade.

Nesse sentido, têm-se os seguintes julgados proferidos por esta Colenda 22ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO FRAUDULENTO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DAS PARTES. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA. ÔNUS DA PROVA DO FORNECEDOR EM DEMONSTRAR A LEGITIMIDADE DA CONTRATAÇÃO, NOS TERMOS DO ART. 373, II, DO CPC, E AO CONSUMIDOR O BENEFÍCIO DA INVERSÃO DO

ÔNUS DA PROVA (ART. 6º, VIII, CDC). 2. A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS É OBJETIVA (ART. 14, CDC), BASTANDO A PROVA DO DANO E DO NEXO CAUSAL. 3. NÃO COMPROVADA A CONTRATAÇÃO OU A AUTENTICIDADE DOCUMENTAL, RESTA CONFIGURADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 4. A FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO CONSTITUI FORTUITO INTERNO, SEGUNDO A SÚMULA Nº 479 DO STJ, IMPONDO AO BANCO O DEVER DE INDENIZAR, POIS 2 PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO INTEGRA O RISCO DA ATIVIDADE BANCÁRIA. 5. A INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO ACARRETA DANOS MORAIS “IN RE IPSA”. 6. O VALOR FIXADO EM R\$8.000,00 MOSTRA-SE ADEQUADO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ATENDENDO À DUPLA FUNÇÃO COMPENSATÓRIA E PEDAGÓGICA DA INDENIZAÇÃO, NÃO COMPORTANDO MAJORAÇÃO. 7. SENTENÇA MANTIDA. 8. RECURSOS NÃO PROVIDOS”. (Apelação nº 1004442-56.2025.8.26.0344, Relator JÚLIO CÉSAR FRANCO, J. 10.11.2025).

“Apelações Cíveis. Ação declaratória de nulidade de contrato e inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais c/c antecipação de tutela provisória de urgência. Sentença de procedência. Inconformismo das rés. Relação de consumo. Contratação de empréstimo negada. Falsidade de assinatura constatada em perícia. Responsabilidade objetiva das rés. Súmula 479 do C. STJ. Restituição das partes ao status quo ante. Danos morais. Ocorrência. Critérios de proporcionalidade e razoabilidade

observados. Juros de mora da verba indenizatória que devem incidir do evento danoso. Sentença reformada em parte. Recurso da ré C6 provido em parte. Recurso da ré, F. R. dos Santos Informações Cadastrais Ltda., não provido.” (Apelação nº 1007574-52.2021.8.26.0477, Relator HÉLIO NOGUEIRA, J. 23.10.2024)

Caracterizado o dano moral, impõe-se a fixação de valor que observe os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e adequação às circunstâncias do caso concreto, levando em conta a condições pessoais do ofendido, bem como o grau de reprovabilidade da conduta do lesante de modo que, com a indenização, se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor.

Nesse contexto, considerando-se a manifesta gravidade do ilícito, diante da não comprovação da regularidade da contratação impugnada, somada à inscrição do nome do apelante nos cadastros de inadimplentes e à sua condição de pessoa com deficiência visual, que torna improvável sua participação em procedimento digital sem recursos de acessibilidade, evidenciada a ocorrência de fraude por terceiro e a falha grave na prestação do serviço, fixo a indenização por danos morais em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), quantia que atende os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com correção monetária a partir deste arbitramento, em conformidade com a Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação.

A correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) e os juros moratórios serão de 1% ao mês até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC).

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso para julgar a ação procedente para declarar a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos em apreço, condenando o apelado no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) com correção monetária a partir desta data, e acrescida de juros de mora de a partir da citação e, ainda, determinar a exclusão do nome do apelante do cadastro de proteção ao crédito. Em razão da sucumbência, condeno o apelado no pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, com fundamento no artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator