



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000045960

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039791-79.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado SOFIA GIQUIRI DA SILVA BARBOSA (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), é apelado/apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS e Apelado BANCO INTER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso da Crefisa e deram provimento ao recurso da autora. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1039791-79.2025.8.26.0002
COMARCA: CAPITAL – FORO REGIONAL DE SANTO AMARO
JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: CLAUDIO SALVETTI D'ANGELO
APELANTES E RECIPROCAMENTE APELADOS: SOFIA GIQUIRI DA SILVA BARBOSA E CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS
INTERESSADO: BANCO INTER S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Autora que nega a celebração de contrato de empréstimo consignado com a corré Crefisa. Falta de prova da legitimidade do contrato impugnado pela autora. Documentos apresentados pela recorrente que não consubstanciam prova eficaz da válida vinculação da parte ativa à avença na espécie. Inexigibilidade das obrigações oriundas do instrumento contratual, proclamada. Descabimento do pleito de compensação de valores, uma vez que autora não foi a beneficiária do crédito. Sentença mantida, neste aspecto. Recurso interposto pela corré Crefisa, desprovido.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Hipótese em que se justifica a condenação da Crefisa à restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da parte ativa. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário prestado pelos réus. Negligência evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Circunstância de que o Banco Inter deve ser igualmente responsabilizado neste aspecto, porque não comprovou ter observado as normas atinentes ao procedimento de abertura, manutenção e encerramento da conta corrente utilizada para a prática da fraude. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 [sendo R\$ 5.000,00 devidos por cada um dos réus]. Sentença reformada nessas passagens. Pedido inicial julgado procedente. Recurso da autora provido.

Voto n. 57501.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 403/408 e 442, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Recorre a autora, sustentando, em síntese, que a conta utilizada pelo estelionatário para receber o valor decorrente do evento danoso é mantida pelo Banco Inter, que não atuou como mero intermediário, mas sim como beneficiário final, pois o numerário foi depositado em seus próprios cofres. Aduz que, embora se presuma regular a abertura da conta, o banco não comprovou tal circunstância, deixando de apresentar dados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

essenciais relativos ao titular. Assevera que a instituição financeira não adotou os procedimentos exigidos para verificação de identidade previstos na Resolução n. 4.753/2019, do Banco Central, o que evidencia o defeito do serviço e configura responsabilidade solidária pelos prejuízos causados. Discorre sobre a responsabilidade objetiva dos réus, à luz da Súmula 479, do STJ, destacando que a má-fé das instituições financeiras impõe a aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC, para fins de restituição em dobro dos valores descontados indevidamente da pensão de natureza alimentar da apelante, menor de quatro anos de idade. Acrescenta que os transtornos vivenciados justificam a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00. Postula a majoração dos honorários de seu advogado para o equivalente a 20% do valor da condenação.

Em seu recurso, aduz a corrê Crefisa, em resumo, que apresentou nos autos todas as provas possíveis acerca da regularidade da contratação digital, ressaltando que, em operações dessa natureza, a comprovação ocorre por meio de registros sistêmicos. Aduz que trouxe diversos elementos que confirmam a celebração do contrato, inclusive a efetiva disponibilização do valor de R\$ 2.806,67 em conta corrente de titularidade da parte apelada. Assevera que, segundo a regra geral, os contratos possuem forma livre e prescindem de solenidades específicas, inexistindo irregularidade no aceite realizado. Pondera que houve confirmação biométrica da apelada, por meio de selfie, e que a própria consumidora autorizou os descontos referentes aos contratos em sua conta bancária. Afirma que devem ser afastadas, de maneira categórica, as alegações de irregularidades ou vícios de consentimento, uma vez que a contratação partiu da própria apelada e todas as informações foram devidamente prestadas. Acentua inexistir dúvida quanto à inexistência de defeito, vício ou irregularidade no serviço prestado. Postula que, na remota hipótese de manutenção da sentença, seja determinada a compensação entre o valor repassado à apelada e eventual condenação imposta à apelante, a fim de evitar enriquecimento ilícito.

Os recursos são tempestivos, isento de preparo o da autora, preparado o da ré, e foram respondidos.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com restituição de valores e reparação de danos, em que fundamenta a autora que, sendo menor de idade e beneficiária de pensão por morte depositada em conta mantida perante instituição financeira, foi surpreendida com a informação de que teria sido contratado empréstimo em seu nome. Aduziu que, em 10/02/2025, sua genitora recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionária da Crefisa, afirmando existir empréstimo supostamente contratado e orientando-a a devolver o valor depositado para cancelamento. Afirmou que, acreditando tratar-se de atendimento legítimo, realizou transferências sucessivas, inicialmente para conta de sua titularidade e, depois, para conta de terceiro, acreditando estar cumprindo procedimento de cancelamento, constatando posteriormente que o empréstimo permanecia ativo. Acentuou que o valor contratado, não solicitado, foi de R\$ 2.806,67, parcelado em 15 vezes de R\$ 563,40, sendo que parte das parcelas já vinha sendo debitada diretamente nos valores de natureza alimentar recebidos pela autora. Relatou ter registrado boletim de ocorrência e que jamais houve qualquer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

manifestação de vontade para contratar o empréstimo imputado, sobretudo porque não possui capacidade civil para tanto. Asseverou que houve falha na prestação do serviço, com violação do dever de segurança, permitindo que terceiros acessassem dados pessoais e possibilitando contratação fraudulenta, o que gerou prejuízo financeiro e abalo moral. Em relação ao Banco Inter, discorre sobre o defeito na prestação do serviço ao permitir a abertura de uma conta bancária por fraudador para a prática de golpes. Discorreu sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e a incidência da teoria do risco do empreendimento. Pontua a inexistência de relação jurídica que legitime os débitos, apontando que a cobrança de serviço não solicitado configura prática abusiva, sendo devida a declaração de nulidade do contrato e a restituição em dobro das parcelas descontadas. Afirma ainda que o dano moral é evidente diante da privação de verba alimentar e da frustração gerada pela fraude. Postulou a declaração de nulidade do contrato e de inexigibilidade dos débitos, a suspensão dos descontos, a restituição em dobro dos valores já debitados, o reconhecimento da responsabilidade dos réus e a condenação deles ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

E a r. sentença de fls. 403/408 e 442 julgou improcedente o pedido inicial em relação ao corréu Banco Inter e parcialmente procedente o pedido inicial no que tange à corré Crefisa, para declarar a nulidade do contrato, a inexigibilidade dos valores dele decorrentes e determinar a restituição da quantia indevida descontada da conta bancária da parte autora junto à Crefisa, com a incidência de correção monetária conforme tabela do TJSP, desde o desembolso e juros legais mensais desde a citação.

Nego provimento ao recurso da corré Crefisa e dou provimento ao recurso da autora.

De início, a consideração no sentido de que, não fosse bastante a circunstância de que se cuida aqui de relação jurídica típica de consumo (Súmula n. 297, do STJ), a permitir a inversão do ônus probatório em prol da consumidora, o certo é que incumbia às instituições financeiras a prova dos fatos impeditivos do direito da autora (CPC, 373, II), encargo do qual, no entanto, não se desincumbiram regularmente no feito.

Ora, os documentos apresentados pela Crefisa, consubstanciados no Contrato de Empréstimo Pessoal (fls. 284/288) e relatório digital (fls. 289), que indicam que a contratação foi efetuada de forma exclusivamente eletrônica, por si só, não são suficientes para comprovar a legitimidade da avença, haja vista que não possuem assinatura digital válida, inexistindo evidência concreta de que tenha a parte ativa se vinculado validamente ao contrato em exame, nem sido adequadamente cientificada e tido perfeita compreensão da operação de crédito em foco [que, aliás, nega ter realizado], do que não está desonerada a instituição financeira nos contratos eletrônicos, consoante preconiza o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, vale considerar que os *prints* de conversas eletrônicas juntadas aos autos não possuem lastro para comprovar a validade do contrato de empréstimo impugnado na causa, seja porque não é possível identificar a autoria das mensagens, seja porque o seu conteúdo em nada coincide com os termos do ajuste (fls. 290/359).



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste passo, consoante assentado com propriedade pelo d. magistrado, “no instrumento de contrato (fls. 284/288) e no relatório CREFISA digital (fl. 289) não consta assinatura da parte autora, nem biometria, nem localização geográfica ou dados do aparelho celular em que efetuado o empréstimo. Por conseguinte, tais instrumentos não são aptos a comprovar que a parte autora efetuou o empréstimo ou sua anuência. Ademais, a conversa realizada por meio do aplicativo Whatsapp de fls. 290/359 não consta data, nem horário. A fotografia constante no canto superior direito não é suficiente para comprovar a identidade da parte autora no momento da contratação. Por conseguinte, verificamos a inequívoca fraude. A requerida CREFISA não trouxe aos autos prova documental suficiente que comprovasse a existência de negócio válido entre as partes, razão pela qual, não convenceu da efetiva contratação dos serviços pela parte autora.” (fls. 406).

Com efeito, a situação narrada no feito se enquadra no risco inerente à atividade desenvolvida pela instituição financeira, que não a exime da obrigação de reparar os prejuízos suportados pelo consumidor, que nega ter contratado o empréstimo cujas parcelas são debitadas em seu benefício previdenciário, sendo que a mera transferência do produto da operação financeira para a sua conta [R\$ 2.806,67], não é suficiente para demonstrar que a parte ativa tenha efetivamente realizado a contratação, evidenciada no feito a falta de cuidado da instituição financeira na regular formalização do contrato, resultando então escancarada a falta de segurança do serviço prestado ao consumidor que ensejou a atuação de terceiro fraudador, causando-lhe expressivo prejuízo.

Aliás, é notório que o meio eletrônico é inseguro e que a dúvida favorece ao consumidor, não se inserindo o caso em fortuito externo e sim no risco da atividade desenvolvida pelo banco.

De fato, não emerge dos autos prova eficaz da válida vinculação da parte ativa à avença impugnada na causa, porque, em harmonia com a prova arrecadada nos autos, refuta a autora expressamente a formalização do questionado instrumento contratual, razão pela qual de rigor era mesmo a declaração da inexigibilidade da obrigação resultante do ajuste de que ora se cuida (contrato n. 032520052031), bem como a condenação da instituição financeira recorrente à restituição dos valores referentes às parcelas do empréstimo descontadas em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa

Quanto à repetição do indébito, bem é de ver que “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”, como se dá na espécie.

Em assim sendo, é indisputável também o reconhecimento de que a situação por ela vivenciada, somada à recusa dos réus em admitir a verificação da fraude, causaram sérios transtornos à autora, tanto é que ficou ela desprovida de parcela significativa de seu benefício previdenciário (fls. 54), dúvida não remanescendo acerca da configuração dos danos morais indenizáveis.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste aspecto, reputo configurada também a responsabilidade do corréu Banco Inter, porque é certo que as instituições financeiras estão obrigadas a solicitar informações pessoais pormenorizadas do interessado na abertura de conta corrente, bem assim a exigir a apresentação de documentos pessoais, comprovantes de renda e de endereço [de molde a bem precisar a identidade do solicitante], dúvida não pairando na hipótese dos autos de que, além de não ter apresentado todos os documentos necessários do consumidor [o corréu sequer impugnou especificamente as alegações da autora nesse sentido], circunstância que indica irregularidade do procedimento encetado para a abertura da conta, o que atrai a responsabilidade do banco também pelos danos suportados pela parte ativa.

É que, se o banco permitiu a abertura de conta que acabou sendo utilizada para a prática de golpes, contribuiu em grande medida para a concretização da fraude de que a autora foi vítima, uma vez que a circunstância impossibilita até mesmo que consiga a parte ativa a restituição dos valores diretamente com a pessoa supostamente beneficiária da quantia.

Neste passo, bom é realçar que a Resolução n. 4.753, de 26/09/2019, do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de conta de depósitos, estabelece em seu artigo 2º que as instituições financeiras “devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”.

Em assim sendo, não estando configurada hipótese de culpa exclusiva da lesada e estando patenteada a caracterização dos danos morais, bem é de ver que, considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação aos autores do ilícito, a fim de que invistam na qualificação de seus prepostos e tecnologia, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os transtornos suportados pela autora.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável seja a indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 [R\$ 5.000,00 por cada um dos réus], porque, em harmonia com o que vem sendo estabelecido em casos análogos por essa 19ª Câmara de Direito Privado, tal cifra expressa justa indenização aos sérios contratemplos impostos pelo réu à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

Por fim, a consideração no sentido de que não merece acolhida a insurgência manifestada pela instituição financeira recorrente no sentido de que sejam compensados o valor da condenação com o valor do crédito realizado, uma vez que, como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

visto, não foi ela a beneficiária da quantia [não havendo, portanto, sequer se cogitar de enriquecimento indevido], restando à recorrente pleitear em ação regressiva eventual restituição de valores contra o beneficiário da transferência.

Em suma, rejeito o recurso da Crefisa e acolho o da autora para, mantida a declaração da nulidade do contrato de empréstimo, condenar a Crefisa à repetição dos valores indevidamente debitados na conta corrente em que recebe a autora o seu benefício previdenciário, e para condenar ambos os réus ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00 [sendo R\$ 5.000,00 em desfavor de cada], corrigidos monetariamente desde a data do acórdão, computados os juros legais de mora desde a data do contrato (ato ilícito), arcando eles, ainda, com o pagamento das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado da autora que arbitro em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso da Crefisa e dar provimento ao recurso da autora.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)