



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000288259

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048697-58.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado PARATI - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A., é apelada/apelante SOLANGE ARAÚJO SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao apelo da instituição financeira e negaram provimento ao da autora. V. U**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E DA AUTORA. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E DESPROVIMENTO DO RECURSO DA AUTORA.

I. Caso em Exame

1. Apelações interpostas contra r. sentença que declarou a nulidade de contrato de empréstimo consignado fraudulento, determinando restituição simples de valores descontados e condenando ao pagamento de indenização por danos morais. Apela a instituição financeira ré pleiteando a reforma integral da decisão, alegando regularidade da contratação, ausência de falha no serviço e inexistência de danos morais. Apela também a autora pleiteando restituição em dobro dos valores e majoração da indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve fraude na contratação do empréstimo consignado, se é devida a restituição dos valores descontados e se é cabível indenização por danos morais em caso de culpa concorrente da consumidora.

III. Razões de Decidir

3. A contratação do empréstimo foi realizada de forma fraudulenta por terceiros, conforme demonstrado pelo boletim de ocorrência, pela geolocalização da contratação, pelo depósito judicial voluntário do valor mutuado e pelas conversas por aplicativo de mensagem acostadas aos autos, elementos que comprovam a ocorrência de engenharia social.

4. O depósito voluntário do valor mutuado pela autora reforça a boa-fé e a ausência de intenção de se beneficiar indevidamente do montante fraudulentamente disponibilizado, devendo tais valores ser liberados em favor da instituição financeira, abatido o montante devido a título de repetição de indébito e permitida eventual compensação de valores.

5. A restituição dos valores descontados deve ser feita de forma simples, e não em dobro, pois não restou demonstrada má-fé da instituição financeira, que efetuou as cobranças presumindo a regularidade da contratação.

6. É incabível a condenação ao pagamento de indenização por danos morais em razão da culpa concorrente da autora, que seguiu orientações de desconhecidos por aplicativo de mensagens sem confirmá-las por meios idôneos, conduta determinante para a consumação da fraude.

7. O CDC somente admite a exclusão da responsabilidade do fornecedor em caso de culpa exclusiva (art. 12, §3º, III),

mas a culpa concorrente relevante e determinante afasta o dever de indenizar danos extrapatrimoniais.

8. Afastada a indenização por danos morais, necessário o reconhecimento da sucumbência recíproca.

IV. Dispositivo e Tese

9. Recurso da instituição financeira parcialmente provido e desprovido o da autora. Tese de julgamento: 1. A fraude em contratação de empréstimo consignado por terceiros mediante engenharia social, comprovada por boletim de ocorrência, geolocalização distante da residência, depósito judicial voluntário e conversas por aplicativo, enseja a declaração de inexigibilidade do débito e a restituição dos valores descontados. 2. A restituição dos valores descontados deve ser feita de forma simples quando ausente má-fé da instituição financeira, aplicando-se a exceção do parágrafo único do art. 42 do CDC. 3. A culpa concorrente da consumidora que seguiu orientações de desconhecidos por meios não oficiais, sendo determinante para a consumação da fraude, afasta o dever de indenizar danos morais, não obstante a responsabilidade objetiva do fornecedor quanto aos danos materiais.

Legislação Citada:

CDC, arts. 12, 14 e 42;

CPC, arts. 85 e 86.

Jurisprudência Citada:

STJ, EAREsp. nº 676.608;

STJ, Tema Repetitivo nº 466;

TJSP, AC nº 1086563-05.2022.8.26.0100;

TJSP, AC nº 1004145-73.2023.8.26.0100;

TJSP, AC nº 1150772-12.2024.8.26.0100.

VOTO nº 36493

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais proposta em 24.06.2025 por *Solange Araújo Silva*, em face de *Parati Crédito Financiamento E Investimento S/A*. Alega a autora, quanto aos fatos, que em meados de setembro de 2024 foi surpreendida com descontos referentes à associação MASTERPREV. Ao entrar em contato com a referida instituição para realizar o cancelamento dos descontos, foi solicitado o envio de foto pessoal, juntamente com cópia do documento de identidade, os quais foram enviados pela autora. Após tal envio, foi novamente surpreendida por contratação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo consignado no valor de R\$ 10.000,00. Por sua vez, ao perceber a contratação do empréstimo, a autora buscou a instituição ré para cancelar o contrato e fazer cessar os descontos indevidos. Entretanto, apesar dos esforços da ré, os descontos continuam e o contrato não foi cancelado pela instituição financeira responsável.

Sobreveio sentença a fls. 191/200 julgando *“PROCEDENTE A DEMANDA formulada por SOLANGE ARAUJO SILVA, para: a) declarar a nulidade do contrato e inexigibilidade das parcelas da contraprestação do contrato de mútuo; b) condenar PARATI CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A a restituir os valores descontados mensalmente do benefício previdenciário, bem como das parcelas da contraprestação eventualmente descontadas no curso do processo, corrigidos de cada desconto; c) pagar, a título de danos morais, a quantia de R\$ 3.000,00, corrigidos desta data em diante, segundo a Súmula n. 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça¹ ; aplicando a Tabela Prática de Atualização de Débito Judiciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, além da incidência de juros moratórios de um por cento ao mês, desde o evento danoso, a teor do artigo 398 do Código Civil e da Súmula n. 54 do Colendo Superior Tribunal de Justiça² . Condeno, diante de sua sucumbência substancial, na forma do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, PARATI CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, nos termos do artigo 23 da Lei n o 8.906/94 e do artigo 85, caput, do Código de Processo Civil, que arbitro, em conformidade com o artigo 85, §2º do mesmo diploma legal, em 15% sobre o valor da condenação, em conformidade ao entendimento consolidado na Súmula n. 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”)[...]*”.

Apela a instituição financeira ré (fls. 215/248),

pleiteando a reforma da r. decisão alegando, preliminarmente, que: **(A)** houve erro na premissa julgadora ao concluir que o montante relativo ao empréstimo teria sido espontaneamente devolvido pela parte autora à instituição financeira, haja vista que tal valor foi depositado em juízo; **(B)** sustenta necessária a compensação dos valores depositados em favor da parte autora, sob pena de enriquecimento sem causa dela. Em termos de mérito, sustenta que: **(A)** inexistente falha no dever de informação e prevenção de golpes por parte da ré; **(B)** o ocorrido decorreu de culpa exclusiva da vítima e fato exclusivo de terceiros, de modo que não há que se responsabilizar a instituição ré; **(D)** o boletim de ocorrência acostado aos autos, por ser elaborado de maneira unilateral, não deve ser considerado como prova hábil a embasar a condenação da instituição financeira; **(E)** o contrato firmado entre as partes é regular, haja vista a comprovação definitiva da contratação, conforme documentos acostados aos autos; **(F)** a parte autora falta com a boa-fé ao alegar que desconhece o contrato firmado, haja vista que as informações essenciais estão disponíveis dentro do próprio contrato; **(G)** a parte autora não faz prova mínima de seu direito; **(H)** a contratação digital possui plena validade jurídica; **(I)** os documentos acostados aos autos comprovam a legitimidade da contratação; **(J)** ao realizar a comparação da assinatura eletrônica utilizada na contratação com os demais documentos acostados, evidencia-se que se trata da mesma pessoa; **(K)** inexistente qualquer elemento que enseje indenização por dano moral por parte da ré; **(L)** não há má-fé por parte da instituição que justifique a restituição em dobro dos valores descontados; **(M)** a parte autora agiu com má-fé, de modo que ajuizou a presente ação para se desincumbir do pagamento do contrato firmado. Subsidiariamente, sustentou ser necessário o afastamento da repetição do indébito em dobro e que fosse reconhecido o direito à compensação dos valores efetivamente disponibilizados à autora.

Por sua vez, a parte autora também interpôs recurso de apelação (fls. 253/257), em que pleiteou: **(A)** a necessidade de



restituição em dobro dos valores descontados; e **(B)** a majoração da indenização por danos morais no montante de R\$ 15.000,00.

Contrarrazões da instituição ré (fls. 262/297) que, preliminarmente: **(A)** alegou ausência de dialeticidade do recurso interposto pela autora; e **(B)** impugnou a justiça gratuita concedida à autora.

Contrarrazões da autora (fls. 298/300).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, verifica-se que ambos os apelos são tempestivos, recolhido o preparo do recurso da instituição financeira (fls. 249/250) e dispensado o da parte autora.

Preliminarmente, observa-se que as razões de apelação do recurso da ré são perfeitamente compreensíveis e, inclusive, cumpriram o ônus de impugnação específica dos fundamentos da sentença, argumentando os motivos que justificariam a restituição em dobro dos valores descontados e que justificariam a majoração da indenização a título de danos morais, de modo que improcede a alegação de ausência de dialeticidade.

Quanto à impugnação à gratuidade judiciária concedida à autora, percebe-se que ela veio desacompanhada de qualquer prova de modificação da situação econômica que ensejou sua concessão, de forma que se mostra imperativa sua manutenção.

Prossegue-se.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais em razão de descontos realizados no benefício



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

previdenciário da autora, por iniciativa da instituição ré, em razão de suposto empréstimo consignado firmado.

Conforme observado pela r. sentença, a fotografia, acompanhada de geolocalização e o documento da contratante não são elementos suficientes que comprovam a contratação por parte da autora, haja vista que tal pactuação ocorreu a mais de 6 km do endereço residencial dela.

Ademais, a juntada de boletim de ocorrência (fls. 55/56), o depósito judicial do valor mutuado (fls. 71) e a juntada das conversas por aplicativo de mensagem (fls. 30/54) são elementos suficientes para concluir que a contratação do empréstimo se deu de forma fraudulenta por terceiros.

Neste diapasão, era mesmo de rigor a declaração de inexistência da relação jurídica e inexigibilidade dos débitos dos empréstimos, bem como a restituição de eventual valor descontado indevidamente do benefício previdenciário da autora, tal como determinado pela r. sentença.

Insta salientar que o *decisum* já determinou a devolução simples e não em dobro dos valores, haja vista que, em que pese haver responsabilidade objetiva por parte da instituição ré no que tange ao fortuito interno, não houve má-fé por parte desta, requisito indispensável para que haja a devolução dos valores descontados de forma duplicada, sendo aplicável a exceção prevista na parte final do parágrafo único do referido artigo 42 do CDC ("*salvo hipótese de engano justificável*").

Com efeito, a instituição requerida efetuou as cobranças presumindo a regularidade na contratação, o que afasta o descumprimento do princípio da boa-fé objetiva, em consonância com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que estabeleceu: “A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva” (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020).

No mais, a quantia exata a ser devolvida pela instituição ré será determinada na fase de liquidação, ocasião em que a autora comprovará, por meio de seus extratos, quantas parcelas foram efetivamente descontadas de seu benefício previdenciário.

Por outro lado, se foram disponibilizadas quantias na conta bancária da autora, de rigor que as partes retornem ao *status quo ante*, possibilitando assim a compensação de valores. Neste ponto, as quantias depositadas na conta bancária da autora devem ser devolvidas ou compensadas com correção monetária pela tabela prática deste Tribunal de Justiça desde a disponibilização, e sem a incidência de juros moratórios.

In casu, como o valor mutuado já foi depositado judicialmente pela autora, necessária a liberação de tais valores em favor da instituição financeira, abatido o montante devido a título de repetição de indébito à parte autora.

Por outro lado, incabível a condenação da instituição ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Apesar de a parte autora ter contribuído decisivamente para o êxito criminoso seguindo orientações passadas por desconhecidos por meio de aplicativo de mensagens, isso, por si só, não atrai a culpa **exclusiva** da consumidora no presente caso, ainda que, de fato, seja inegável que sua conduta foi imprudente, o que caracteriza a

sua inafastável culpa.

O artigo 12, §3º, III do CDC somente admite a exclusão da responsabilidade do fornecedor quando constatada a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiros, *in verbis*:

Art. 12, § 3º - O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Esta C. Câmara assim já se manifestou, *in verbis*:

*DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. **A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora.** III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. **A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas***

não exclusiva da autora. *IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo. Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)*

Nesse sentido, há, portanto, culpa concorrente entre as partes, restando estabelecermos as consequências do seu reconhecimento.

Respeitado entendimento em sentido contrário, esta C. Câmara vem entendendo que por ser relação de consumo e regida pela responsabilidade objetiva (Tema Repetitivo nº 466 do STJ) não se admite a atenuação da indenização do dano material provocado por falha do fornecedor ainda que o consumidor tenha concorrido para o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma

subsidiária e quando for omissa a lei especial.

Contudo, quanto a esta matéria —compensação de culpas —, entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Ainda, esta C. Câmara, em casos excepcionais, quando considera que a culpa do consumidor se revela relevante e determinante para a consumação da fraude, exclui a indenização por dano moral, já que toda a angústia causada pelo fortuito teve causa também na sua falta quanto ao dever de cuidado.

Nesse sentido, *in verbis*:

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva. Dano material caracterizado. Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)

APELAÇÕES. Ação declaratória e indenizatória por danos morais pela ocorrência de fraude no âmbito da relação jurídica. Sentença de parcial procedência que afastou o pedido de indenização por dano moral. Apelo do demandado pugnando pela reforma da r. decisão. Sem razão. Orientações de transferências bancárias como forma de solução do problema que foram obtidas por meio de contato não oficial no Instagram. Culpa concorrente verificada. Existência, contudo, de fortuitos internos do banco que contribuíram para o êxito fraudulento. Culpa concorrente que não exclui da responsabilidade do fornecedor (art. 12, §3º, III do CDC). Declaração de inexigibilidade do empréstimo e determinação de devolução dos valores pagos que se impõe. Apelo da demandante pugnando pela condenação do réu ao pagamento de danos morais. Sem razão. Culpa concorrente da autora que afasta o dever do demandado de indenizar eventuais danos extrapatrimoniais. Honorários recursais arbitrados. Apelos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/02/2024; Data de Registro: 16/02/2024)

No presente caso, a recorrente, vítima de engenharia social, acabou por seguir orientações de desconhecidos por telefone e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sem confirmá-las por meios idôneos a narrativa, conduta extremamente imprudente que foi determinante para a consumação do crime e, por isso, deve ser afastada qualquer indenização por danos morais, em consonância com o entendimento desta C. Câmara supracitado.

Assim, é o caso de dar parcial provimento ao recurso para declarar a inexistência dos débitos e suas repercussões, julgando improcedente, contudo, o pedido de indenização por danos morais.

No mais, havendo sucumbência recíproca entre as partes, condena-se ambas ao pagamento das custas e despesas processuais, dividindo-as em 60% para o réu e 40% para o autor, e honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o proveito econômico obtido por cada, considerando-o como sendo o valor do mútuo afastado e o valor da indenização por dano moral afastada, nos termos do art. 85, §§ 2º e 14 e art. 86, ambos do CPC, **observando-se a gratuidade concedida à parte demandante.**

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Termos em que voto por **dar parcial provimento ao apelo da instituição financeira e por negar o da autora.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)