



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000000499**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1092204-03.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado/apelante MARIO PEDROZO DE MELO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recursoda ré e deram parcial provimento ao recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 7 de janeiro de 2026.

**THIAGO DE SIQUEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 62.859**

**APELAÇÃO Nº 1092204-03.2024.8.26.0100**

**COMARCA DE SÃO PAULO**

**APTE./APDO.: FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO,  
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

**APDO./APTE.: MARIO PEDROZO DE MELO**

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Golpe do falso refinanciamento de empréstimo bancário – Fraudadores que se diziam correspondente da ré e contataram o autor visando quitação de empréstimo consignado outrora firmado junto à ré, oferecendo-lhe taxas de juros reduzidas – Transferência bancária realizada em benefício de terceiro – Falha na prestação dos serviços pelo banco configurada – Estelionatários que possuíam informações acerca do empréstimo consignado firmado junto à ré – Inexistência de culpa exclusiva do demandante – Responsabilidade da instituição financeira ré que é de caráter objetivo – Ônus probatório que impunha à ré demonstrar a ausência de falha na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu – Restituição em dobro dos valores descontados indevidamente – Ocorrência de dano moral também configurada, mas não no montante pleiteado pelo autor – Sentença reformada – Recurso da ré improvido e parcialmente provido o do autor.

A r. sentença (fls. 273/278), proferida pela douta Magistrada Lais Helena Bresser Lang, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais ajuizada por MARIO PEDROZO DE MELO contra FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, para *anular o contrato de empréstimo nº 0076797358, celebrado entre as partes, mantendo todavia a responsabilidade do autor por metade do valor que lhe foi disponibilizado, sobre o qual deve ser acrescida correção monetária, desde o depósito, pelos índices oficiais do Tribunal de Justiça. Vale a presente como ofício, a ser encaminhado diretamente pelo autor, para fins de cessação dos descontos em folha, nos termos do art. 300, do*

*CPC. Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas deverão ser rateadas, por igual, entre as partes, arcando cada qual com os honorários do Patrono da parte ex adversa, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos moldes do § 2º do artigo 85 do CPC, ressalvada a gratuidade da justiça concedida.*

Irresignadas, apelam ambas as partes.

A instituição financeira ré insiste na regularidade da contratação e na culpa exclusiva da vítima pelos danos resultados de suas ações. Alega que não praticou qualquer ilícito e não pode ser condenada à reparação de ordem material ou moral. Pede a reforma da r. sentença recorrida para que a ação seja julgada improcedente (fls. 283/294).

De igual modo, apela o autor sustentando ter sido vítima de golpe articulado por terceiros que, se passando por funcionário da instituição financeira, induziram-no a realizar operações sob falsa promessa de quitação de empréstimo. Assevera que o fraudador detinha informações detalhadas de seus contratos bancários, ressaltando a falha na segurança e no sigilo bancário da instituição financeira, devendo ser preservada a inversão do ônus da prova. Invoca a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, do CDC e a Súmula 479 do STJ, devendo ser afastada a culpa concorrente do autor ou de terceiro. Defende que a ré seja condenada às reparações por danos materiais e morais requeridas na inicial. Postula, assim, a reforma da r. sentença (fls. 314/327).

Houve apresentação de contrarrazões apenas pelas partes (fls. 300/307 e 658/664).

Recursos tempestivos e recebidos no duplo efeito.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação, conforme relatado em sentença, alegando, em síntese que “*é pessoa idosa e fora vítima do “Golpe da Falsa Portabilidade / Falso Refinanciamento”*”. Menciona que recebeu contato telefônico do correspondente bancário da requerida que oferecia o cancelamento de empréstimo consignado do FACTA. Ocorre que, após o envio dos valores recebidos pelo

*empréstimo, tem-se que o serviço ofertado não foi cumprido, o empréstimo portanto, deveria ter sido cancelado e permaneceu inalterado, se encontrando assim, o autor, a realizar pagamentos de um empréstimo cujo valor não usufruiu. Foi inclusive enviado um documento ao autor para fazer parecer que o negócio pretendido era realmente o negócio a ser efetivado. Deste modo, acreditando se tratar sobre o cancelamento de empréstimo consignado do Facta, resolveu o autor por ceder o pedido do correspondente bancário e proceder com a devolução do valor recebido. O empréstimo é consignado, sob nº 0076797358, realizado por Banco FACTA, data da realização do contrato (23/04/2024), valor depositado na conta e repassado ao correspondente bancário (R\$ 18.466,93), valor que remanesceu com o autor, objeto de depósito judicial (R\$ 00,00), valor debitado mensalmente (R\$ 490,00), quantidade de parcelas totais (84) e valor total do contrato (R\$ 41.160,00). Tal fraude ocorreu porque o correspondente bancário induziu o autor ao erro, vez que, sabia que o autor tinha realizado duas contratações de empréstimo em sequência, sendo: uma de cartão pelo qual recebeu R\$ 5.556,03 e outra de empréstimo do valor de R\$ 18.466,93, ambas no mesmo dia (23/04/2024), conseguindo assim, se aproveitar dessa janela temporária para entrar em contato com o autor, ofertando um suposto cancelamento de outro contrato. Desse modo, resta claro que houve participação interna de funcionários da requerida que conseguiram vazar a informação do cliente. Com isso, o autor se encontra pagando parcelas de um empréstimo que não usufruiu, tendo enviado o valor deste empréstimo ao correspondente bancário do requerido através de fraude e indução ao erro sob promessa de cancelamento de outro empréstimo, promessa essa que não se cumpriu. Diante da situação, o autor não ficou inerte, providenciou diversos instrumentos de contato para a solução administrativa e pacífica de seu problema. Por meio de tais contatos, o correspondente bancário da ré, se manteve inerte, tendo se esquivado dos contatos, já a requerida, informou que não poderia cancelar o contrato impugnado, uma vez que o valor do depósito foi recebido pelo autor e indevidamente destinado ao seu correspondente bancário. Portanto, o requerente foi vítima de fraude, necessitando de providências urgentes para que não seja cobrada por um empréstimo que não realizou. Em suma, requer: (i) julgar totalmente procedente a demanda; (ii) concessão da gratuidade da justiça; (iii) prioridade da tramitação deste processo ante o fator idade; (iv) concessão da tutela de urgência para que a requerida seja coibida a deixar de efetuar descontos relativos ao empréstimo consignado de nº 0076797358,*

*fazendo assim, cessar os descontos de R\$ 490,00 mês a mês, tendo em vista que tais débitos só foram possíveis devido a uma falha na prestação dos serviços da requerida, sob pena de multa em valor não inferior a R\$ 1.000,00 (mil reais); (v) requer-se que ao final do processo, tenha a conversão da tutela de urgência em obrigação de fazer; (vi) inversão do ônus da prova; (vii) condenação da empresa ré para fazer inexigível o contrato de nº 0076797358, no valor total de R\$ 41.160,00; (viii) condenação da requerida ao pagamento de danos materiais na quantia de R\$ 490,00; (ix) requer que tal devolução seja efetivada de forma dobrada e (x) condenação a requerida ao pagamento da danos morais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).*

*O réu, devidamente citado, apresentou contestação (fls. 104/120), alegando que, há a regularização do contrato nº 74540393 e do contrato nº 76797358, ambos assinados pelo autor. Afirma que é estranho o argumento de que a autora não firmou os referidos contratos, vez que possui cópia dos mesmos. Ou seja, é de inteira responsabilidade da requerente, de observar os termos do contrato, bem como sua modalidade. Ainda, durante o momento de formalização dos contratos, a parte autora forneceu cópia de seus documentos pessoais. Os valores anteriormente concordados, foram depositados na conta de titularidade do requerente, sem que esta tenha procedido com a devolução. Posterior a isso, a parte autora juntou aos autos, as devoluções através de PIXS e TED, nos valores contratados por terceiro estranho à lide que não a Facta Financeira. Na alegação de fraude, é possível perceber que o requerente realizou as contratações de forma consciente. O que pode ter acontecido é a parte autora ter realizado as contratações, sem verificar o que foi contratado e sua modalidade. Mencionou que, caso a parte autora tenha feito a transferência para um terceiro, a empresa ré, não teria relação com a devida transação, vez que a consumidora tem discernimento e livre espontânea vontade para fazer tal ação. A empresa ré certifica que, todos os dados pertencem à parte autora, confirmando sua identidade, não havendo que se falar em fraude ou má-fé da requerida. Em relação a jornada da contratação e coleta de dados, fica claro que os contratos eletrônicos firmados com a ré, são feitos em um ambiente seguro e controlado, garantindo o livre consentimento. No devido caso, é utilizada uma chave privada, sendo um conjunto de códigos emitidos de contrato para contrato. Trata também que, o autor alega que não contratou o empréstimo consignado. Entretanto, o mesmo deixa de*

*trazer aos autos, extrato de sua conta bancária correspondente ao período de contratação, como forma de evidenciar o não reconhecimento do valor do objeto do empréstimo. O pedido da autora de suspensão dos descontos objetos do empréstimo consignado, devendo ser condicionada ao depósito judicial no valor do empréstimo ou a comprovação de que não recebeu esse valor. Retrata que, conforme se observa os documentos colacionados pelo autor, este já contratou diversos empréstimos consignados, o que demonstra que o requerente conhece os mecanismos correspondentes a devida modalidade contratual. Em suma, requer: (i) acolhimento das preliminares; (ii) sejam julgados improcedentes os pedidos autorais; (iii) caso o juízo entenda pela procedência: a- necessário verificar a possibilidade de cobrança de eventual saldo devedor através da margem do cartão; b- que haja a compensação do crédito liberado em favor da parte autora; c – que seja determinado o ressarcimento simples, como danos materiais; d- caso entenda por danos morais, que observe o princípio da razoabilidade e proporcionalidade e (iv) expedição de ofício ao INSS para que informe se a parte autora suportou algum desconto em decorrência do cartão consignado.*

*Houve réplica às fls. 191/199.*

A douta Magistrada houve por bem julgar a ação parcialmente procedente, fundamentando o seu entendimento em culpa concorrente do autor, anulando o contrato de empréstimo impugnado, mas determinando que o autor arque com metade de seu custo.

Respeitado o notório conhecimento jurídico da douta Magistrada de origem, esse entendimento merece ser reformado.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser aplicado no caso vertente seu artigo 14, o qual prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, acrescentando o parágrafo 1º que: “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera; III – a época em que foi fornecido”.

Citado artigo consagra, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

No caso vertente, além de ser evidente a hipossuficiência do demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura, tendo-se em vista que, além de ter registrado a ocorrência a respeito do golpe que sofreu através do boletim (fls. 39/40), não há como deixar de reconhecer, em face do que relatou, após receber contato de suposto correspondente bancário da instituição financeira ré, no intuito de fazer a quitação do empréstimo consignado firmado junto a ela e de pagar taxas menores de juros, que o autor fora, efetivamente, vítima de fraude.

Isto porque, conforme explicitou, recebeu o valor de R\$ 18.466,93 em sua conta corrente do e, no mesmo dia, foi orientado a transferir para financiadora que procederia a quitação do empréstimo junto à ré, foi passado o número do PIX da suposta financeira e o autor fez a transferência integral do valor recebido (fl. 38).

Cabia exclusivamente à ré, por conseguinte, para se eximir de sua responsabilidade, o ônus de provar a incidência ao menos de alguma destas causas excludentes previstas em lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviço defeituoso e a culpa exclusiva do autor ou de terceiro, o que, porém, não restou demonstrado no presente feito.

Ademais, o autor alega que quem a contactou foi o suposto correspondente bancário da instituição financeira ré que, por sua vez, detinha as informações do empréstimo consignado outrora firmado com a ré, o que se afigura suficiente, por si só, para evidenciar

que teria havido violação da segurança dos serviços prestado pelo banco, por terceiro fraudador, logrando, assim, ludibriar sua cliente, no caso, o demandante.

Desse modo, atento a incidência do CDC em favor do autor, que prevê a inversão do ônus da prova em seu favor, uma vez evidenciada a verossimilhança de suas alegações, tal como ocorre aqui e foi supra assentado, é forçoso concluir que este quadro configurado nos autos se revela suficiente para ensejar o acolhimento de sua pretensão, por falha na prestação dos serviços da ré.

É de se reconhecer, por tais razões, que restou evidenciada, na hipótese aqui versada, a responsabilidade da ré pelos danos sofridos pelo autor quanto ao pagamento que efetuou visando a quitação de empréstimo consignado, valendo acrescentar que em se tratando de operação fraudulenta feita por terceiro com o intuito de prejudicar o cliente do banco, este fator não exime sua responsabilidade, porquanto não se poderia falar, nesta hipótese, em culpa exclusiva do terceiro, cuidando-se de fortuito interno, eis que este ato fraudulento somente poderia ocorrer por ter havido falha na prestação dos serviços do banco, que deve oferecer segurança aos seus clientes ou correntistas. E se houve transferência bancária em favor de terceiro fraudador, não cabe ao demandante arcar com o respectivo valor.

A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.*

*1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.*

*2. Recurso especial provido” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).*

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Sendo assim, imperioso o reconhecimento da nulidade do contrato aqui versado, com a consequente condenação da instituição financeira ré a restituir ao autor o valor das parcelas descontadas de seu benefício previdenciário, na sua forma dobrada, como postulado, por restar evidenciado no caso que houve falha grave da ré, por ter possibilitado a contratação do empréstimo ora impugnado e pelo fato de o autor ter sofrido descontos mensais relativos à essa contratação.

Não há que se falar em compensação no caso, uma vez que o autor fez prova da transferência integral do montante recebido pela ré.

Quanto à correção monetária e juros moratórios

aplicados à devolução, esta será corrigida pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir de cada desembolso, com incidência de juros de mora de 1% ao mês, a partir do primeiro desembolso, para valores descontados até 29.08.2024. Quanto aos valores descontados a partir de 30.08.2024 a correção terá como índice o IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único do Código Civil, e juros segundo a taxa legal do art. 406, §1º, ambos com a redação dada pela Lei nº 14.905 de 2024.

Relativamente ao termo inicial da incidência dos juros de mora, é de se notar que, não restando comprovada pela ré a contratação aqui versada, configurando ilícito extracontratual, deverá ser contada a partir do evento danoso, nos termos da Súmula n. 54 do E. Superior Tribunal de Justiça.

Afigura-se cabível, também, a condenação da ré a título de danos morais, cuja ocorrência também se configura na hipótese vertente, em decorrência de contratação fraudulenta que resultou em descontos indevidos de valores no benefício previdenciário do autor, sendo evidente que esta falha causou-lhe graves transtornos por ficar obstado de utilizar parte de seu benefício previdenciário, sofrendo privações em face disso e sendo compelida, ainda, a ingressar em juízo para obter a devida reparação, a depender, ainda, do cumprimento do julgado.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral “*deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir*”

***para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).***

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima” (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).*

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).*

Desse modo, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, conforme foi acima apontado, é de se verificar que o montante deve ser fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a ser corrigido monetariamente a partir do julgamento do presente recurso, quando houve o arbitramento desse dano, (Súmula n. 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e acrescido de juros de mora, calculado nos termos do art. 406, do CC, a contar do evento danoso (Súmula 54 do STJ), o qual se mostra adequado para efeito de reparação de danos morais decorrentes de empréstimo fraudulento. Este valor afigura-se razoável e compatível com a gravidade do dano moral pelo autor sofrido, com as condições



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

socioeconômicas deste e a capacidade da ré, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos. Não é o caso, contudo, de arbitrar no valor postulado pelo autor (R\$ 10.000,00), eis que exorbitante.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”*.

Diante da sucumbência mínima do autor, a ré deverá arcar sozinha com as custas e despesas processuais, além da verba honorária que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Conclui-se, portanto, que o recurso do autor merece parcial provimento para julgar procedente em parte a presente ação para reconhecer a inexistência do contrato aqui versado, condenando-se a instituição bancária à indenização pelos danos materiais e morais sofridos, nos termos supra assentados. Diante disso, nega-se provimento ao recurso da ré.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso da ré e dá-se parcial provimento ao recurso do autor.

**Thiago de Siqueira**  
Relator