



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000204726**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1106739-34.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FELIPE DAVID DOS SANTOS, é apelado BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Em julgamento estendido, por maioria de votos, deram provimento, em parte, ao recurso, em conformidade ao voto do Segundo Juiz. Vencido o Relator Sorteado que declara., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 11 de março de 2026.

**Carlos Ortiz Gomes**  
**RELATOR DESIGNADO**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1106739-34.2024.8.26.0100

Comarca: 34ª Vara Cível do Foro Central Cível

Magistrado prolator: Dra. Adriana Sachsida Garcia

Apelante: Felipe David dos Santos

Apelado: Banco Pan S/A

**Voto nº 4.872**

**Apelação cível. Ação anulatória c.c repetição do indébito e indenização por dano moral. Falsa portabilidade de empréstimo consignado. Descontos indevidos. Sentença de improcedência. Recurso do autor. *Acolhimento parcial.***

Mérito. Nulidade do negócio jurídico. Negada a intenção de contrair novo empréstimo. Competia à parte fornecedora demonstrar, estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade da avença. Ausência, todavia, de comprovação suficiente. Falha grave na prestação do serviço bancário. Descumprimento do dever contratual acessório de atuar conforme a boa-fé objetiva (art. 51, IV, do CDC). Indução em erro. Elementos dos autos comprovam a falta de interesse em contratar novo empréstimo. Pretexto falso da preposta, que forçou contratação não pretendida. Estratégia dissimulada de esconder a intenção verdadeira (forçar o consumo de um produto financeiro não necessário e não desejado), com uma falsa: unificação de empréstimos, com portabilidade e redução de parcelas. Divergência entre a intenção do autor (de portabilidade de financiamento anterior – como prometido), e o que lhe foi imposto: novo financiamento desnecessário e não desejado. Indícios de vazamento de dados. Empresa que já possuía dados pessoais da parte: fato não impugnado especificamente. Registro de boletim de ocorrência (fls. 97/98). Correspondente de outro estado da federação (CE – fl. 233 – “AM CRED”), envolvido em diversos casos de irregularidades apuradas no TJSP (entre outros: *Apelação Cível 1001050-45.2022.8.26.0205; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/02/2024; Apelação Cível 1029943-39.2023.8.26.0002; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 06/07/2024; Apelação Cível 1010358-98.2023.8.26.0002; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16/05/2024; Apelação Cível 1006631-14.2022.8.26.0408; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 03/05/2024; Apelação Cível 1002119-92.2023.8.26.0362; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/03/2024*). Banco que é responsável pelos atos praticados em seu nome (art. 3º da Resolução CMN nº 4.935, de 29 de julho de 2021). O depósito na conta corrente do demandante, por si só, não torna válida a contratação. Valor

direcionado integralmente para a conta indicada pela empresa que o contactou. Réu, ademais, que integra a cadeia de consumo, devendo responder de forma solidária pelos eventuais danos causados à consumidora, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e 14 do CDC.

Em se tratando de defeito do serviço, pelas severas dificuldades de produção de provas pelo consumidor, a inversão do ônus da prova se opera *ope legis* (art. 14, § 3º do CDC). O fornecedor tem responsabilidade pelos danos advindos do defeito do serviço, independentemente de culpa (art. 14 do CDC) Assim, o fornecedor ou prestador somente se exonera provando (não simplesmente alegando) que o defeito não existe, ou a culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, I e II do CDC). Precedentes do STJ.

Há sólidas estruturas legais voltadas à proteção dos direitos do consumidor, que não podem ser solapadas por meras presunções despidas de amparo legal, quebrando-se o vetor do ônus da prova em favor do fornecedor, agravando-se injustificadamente a posição do consumidor.

Objetivamente, a negativa da contratação atrai para a entidade financeira o ônus da prova da regularidade da operação.

Com o máximo respeito aos entendimentos diversos, o mesmo princípio que se aplica à assinatura física contestada, com maior razão deve incidir em se tratando de indigitadas assinaturas eletrônicas, cujo processamento, embora rápido, envolve questões bem mais complexas.

Assim, para que se atinja um grau mínimo de certeza e segurança deve restar patente que: **a)** o contrato foi assinado pela pessoa indicada; **b)** a intenção inequívoca de assinar o contrato; **c)** o conteúdo do contrato não foi modificado após a sua assinatura; **d)** o nível de segurança oferecido pela assinatura eletrônica é adequado; **e)** o arquivo do contrato é confiável enquanto evidência digital. No caso concreto, os elementos trazidos pelo prestador dos serviços financeiros são muito frágeis, não demonstram minimamente a efetividade e a autenticidade do vínculo negocial, ou sequer a necessidade dela. Procedimento desprovido de requisitos mínimos de segurança, capazes de assegurar a autêntica manifestação de vontade, validade e não alteração.

#### Correspondente bancário.

Diante do ambiente mais propício para fraudes merecem atenção mais acurada, os contratos levados a efeito por intermediários, os denominados **correspondentes bancários**. Como deflui dos autos, o banco se utiliza, de forma massiva, da arriscada intermediação do correspondente bancário. O caso em tela não foi exceção (fl. 233). Já ao tempo do Recurso Especial repetitivo, que deu origem ao **Tema 1.061**, o Colendo STJ já asseverava quanto aos possíveis efeitos deletérios das contrações com a interface dos correspondentes bancários, perante os mais vulneráveis: *“Além disso, deve-se atentar ao fato de que as ações repetitivas que justificaram a admissão do IRDR na origem envolviam consumidores pessoas idosas, aposentadas, de baixa renda e analfabetas, os quais, em sua maioria, foram vítimas de fraudes ou práticas abusivas perpetradas por correspondentes bancários.”* REsp nº 1.846.649-MA, Rel. Min.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Marco Aurélio Bellizze.

Código hash.

Não basta o banco apresentar uma sequência de números e letras e dizer que se trata de um código *hash*, porque pode ser criada facilmente. Se for contestada, necessariamente deverá provar a natureza e a pertinência fática com o caso. No caso não foi apresentado o contrato impugnado.

Fotografia, selfie não se confunde com biometria. Não há vivacidade da imagem do requerente.

Depósito de valores.

O depósito de valores, em face da inevitabilidade, não pode servir de corolário da contratação. Não há prova segura da intenção do autor de contratar novo empréstimo. O Banco não se desincumbiu do seu ônus probatório. Por tudo que consta dos autos, tudo leva a desacreditar a versão do banco, não o do autor.

Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Risco da atividade explorada pelo Banco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 14, *caput*, do CDC. **Súmula 479 e Tema Repetitivo 466 do STJ.** Artigo 927, parágrafo único, do CC. **Anulação do contrato e inexigibilidade do débito. Recurso neste aspecto provido.**

Restituição em dobro. Cabimento. Cobranças a partir fevereiro de 2022 (fl. 99). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS].

**Recurso neste tópico provido.**

Dano moral não configurado. Falta de demonstração de lesão a direitos da personalidade que ultrapasse o limiar do mero dissabor. Ausência de demonstração de comprometimento ou impacto considerável na subsistência digna. Desvio produtivo não comprovado. Simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer outro fator que o qualifique, não configura o dano moral indenizável. Precedentes desta C. Câmara.

**Recurso desprovido nesse ponto.**

**Sentença reformada parcialmente. Recurso provido, em parte, com distribuição proporcional das verbas da sucumbência.**

*Vistos etc*

Trata-se de apelação interposta pelo autor contra a r. sentença fls. 271/276, que julgou improcedente a *ação anulatória c.c repetição do indébito e indenização por dano moral*, propostas por **Felipe David dos Santos** em face de **Banco Pan S/A**.

O autor, ora apelante, sustenta, em suma, que: **a)** há relação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo, aplicando-se, portanto, o Código de Defesa do Consumidor e todas as regras correspondentes, como a responsabilidade objetiva do Banco e a inversão do ônus da prova. De acordo com o art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor por danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços independe de dolo ou culpa. Incide o teor da Súmula 479 do STJ; **b)** *“O correspondente bancário Avend atuou por conta e sob as diretrizes do Banco Pan, que assume a inteira responsabilidade pelo atendimento prestado e deve garantir a integridade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações, conforme o art. 2º da Resolução nº 3.954/2011 do Banco Central.”*; **c)** *“A suposta negligência do consumidor invocada pela sentença não pode afastar a responsabilidade do Banco, uma vez que a fraude ocorreu dentro da cadeia de consumo bancária, e cabia à instituição financeira o dever de fiscalização e segurança sobre seus agentes. Há evidente falha na prestação do serviço, pois o banco permitiu a celebração de contrato não presencial sem mecanismos eficazes para evitar o ilícito, configurando um fortuito interno de sua responsabilidade. Ademais, a conduta do correspondente bancário, que detinha acesso aos dados sensíveis do Autor, induziu o Apelante em erro mediante simulação de portabilidade, caracterizando vício de consentimento apto a tornar nulo o negócio jurídico celebrado. Ressalte-se que toda a formalização contratual ocorreu exclusivamente por intermédio do correspondente do Banco PAN, o qual encaminhou os links para assinatura digital dos contratos.”*; **d)** *“o novo empréstimo somente foi contratado após a correspondente bancária do próprio Banco Pan entrar em contato com o consumidor e apresentar a proposta. Ademais, a conduta do apelante, que imediatamente após o depósito realizado pelo Banco Pan repassou o valor à correspondente bancária, demonstra de forma inequívoca que o objetivo da negociação era a portabilidade do contrato anterior. Dessa forma, resta caracterizado defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo a não concretização da portabilidade culpa exclusiva do réu, que deve responder integralmente pelos danos materiais e morais experimentados pelo apelante.”*; **e)** houve dano moral indenizável, a ser fixado em R\$10.000,00, em razão de descontos indevidos de R\$ 303,00 mensais sobre seu salário, verba de natureza alimentar, e pelo desvio produtivo. *“Esses descontos, provenientes de um contrato que não desejava, resultaram em problemas financeiros e abalos à sua saúde física e*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*mental, extrapolando o mero aborrecimento. O banco réu permitiu que seus dados fossem expostos a terceiros, o que resultou na fraude e nos prejuízos.”; f) “a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é cabível, conforme o entendimento do STJ de que a cobrança indevida, consubstanciada em conduta contrária à boa-fé objetiva, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor. O Apelante comprovou o recebimento dos valores do empréstimo e a subsequente transferência para o correspondente fraudador, o que reforça a tese de que foi induzido a erro”.*

Não houve oferecimento de contrarrazões (certidão de fl. 336).

Recurso tempestivo, regularmente processado e dispensado de preparo (gratuidade a fls. 130/137).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório do essencial.**

Mérito.

Em se tratando de defeito do serviço, pelas severas dificuldades de produção de provas pelo consumidor, a inversão do ônus da prova se opera *ope legis* (art. 14, § 3º do CDC). O fornecedor tem responsabilidade independentemente de culpa. Com efeito, o fornecedor ou prestador somente se exonera provando (não simplesmente alegando) que o defeito não existe, ou a culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro.

No mesmo diapasão 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 inexistiu; 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 inexistiu; 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 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)).

Há sólidas estruturas legais voltadas à proteção dos direitos do consumidor, que não podem ser solapadas por meras presunções despidas de amparo legal, quebrando-se o vetor do ônus da prova em favor do fornecedor, agravando-se injustificadamente a posição do consumidor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, o autor negou, peremptoriamente, a intenção de contratar novo empréstimo, registrando, inclusive, boletim de ocorrência (fls. 97/98).

Como se constata, houve falha grave na prestação do serviço bancário, com o flagrante descumprimento do dever contratual acessório de atuar conforme a boa-fé objetiva. Era exigível da parte requerida 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.

Há notável verossimilhança da alegação da indução em erro: o demandante não se utilizou do valor creditado (fls. 72/74), e as mensagens encartadas nos autos (fls. 38/71) comprovam a falta de interesse em novo financiamento.

Restou bem demonstrada a irregularidade da "contratação".

O caso encerra nítida estratégia dissimulada do recorrido de esconder a intenção verdadeira (forçar o consumo de um produto financeiro não necessário e não desejado), com uma falsa: unificação de empréstimos, com portabilidade e redução de parcelas.

Como se extrai das regras da experiência, o risco de fraude em financiamentos como o que foi negado pela parte autora, se eleva com a interface de um correspondente bancário, o qual, evidentemente, busca de todo modo a efetivação do contrato para receber a comissão correspondente, ainda que não interesse ou convenha ao consumidor.

Está bem clara a divergência entre a intenção do autor (de portabilidade do financiamento anterior – como prometido), e o que lhe foi imposto: novo financiamento desnecessário e não desejado.

Ademais, há indícios de vazamento de dados. A empresa, ao contatar o autor, já possuía dados pessoais da parte: fato não impugnado especificamente.

São inúmeras as contratações que vêm sendo contestadas pelos consumidores. Há profusão de assédios dos bancos/instituições financeiras, em escala sem precedentes. A matéria, pela grandeza adquirida nos últimos tempos, toma foros de fato público e notório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A liberdade de contratar não afasta do dever de informar adequadamente os termos, extensão e consequências do contrato, sob pena de não obrigar (dentre outros, o art. 6º, III, 31, 46 do Código de Defesa do Consumidor).

Ainda que assim não fosse, deveria se prestigiar a preponderância da intenção em face do sentido literal de linguagem (art. 112 do Código Civil): *nas declarações de vontade se atenderá mais à intenção nelas consubstanciada do que ao sentido literal da linguagem.*

Não é só. O correspondente bancário é de outro estado da federação (CE – fl. 233 – “AM CRED”), e está envolvido em diversos casos de irregularidades julgados por este E. Tribunal:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO EM DOBRO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Autor que alegou desconhecer a contratação de empréstimo consignado que acarretou descontos em seu benefício previdenciário do INSS - Apelante que deveria ter demonstrado a contratação de forma regular (art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação de serviço - Responsabilidade objetiva do demandado (art. 14 do CDC) - Débito declarado inexigível - Súmula 479 do STJ - Dever do réu de restituir as parcelas descontadas do benefício do autor, bem como obrigação deste de devolver a quantia de que se beneficiou, admitindo-se a compensação do que uma parte possa dever à outra - Devolução de forma dobrada do indébito a partir de 31/03/2021 - Violação à boa-fé objetiva demonstrada pela própria conduta - Aplicação do atual entendimento do C. STJ (EAREsp 676608/RS) - Dano moral não configurado - Requerente que não devolveu o valor a ele disponibilizado e tampouco ficou privado da manutenção de suas despesas básicas - Mero dissabor que não enseja abalo emocional indenizável - Recurso parcialmente provido a fim de excluir a condenação do réu no pagamento de indenização por dano moral e para reconhecer a sucumbência recíproca, arcando cada litigante com o pagamento das custas processuais em partes iguais e para fixar a verba honorária em R\$ 2.000,00 ao patrono de cada uma das partes, cuja exigibilidade fica suspensa em relação ao requerente (arts. 85, §§ 8º, 11 e 14, e 98, § 3º, do CPC).

(TJSP; **Apelação Cível 1001050-45.2022.8.26.0205; Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Getulina - Vara Única; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. GOLPE. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTAS NO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA 479 DO E. STJ. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. 1. Trata-se de recurso de apelação em que a recorrente se insurge contra sentença que julgou improcedente a ação. 2. O sucesso do golpe decorreu, mormente, da falha do sistema de segurança dos requeridos, que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo pessoal consignado, bem como a apropriação do crédito por terceiro. Responsabilidade objetiva reconhecida. 3. Cabível, portanto, repetição de indébito em dobro. Descontos indevidos foram realizados após do período de modulação fixado pelo STJ. 4. Autorizada compensação do crédito que a autora afirma ter recebido da empresa Wenus (fl. 300). Precedentes desta Turma Julgadora. 4. Sentença reforma. Recurso provido.

(TJSP; **Apelação Cível 1029943-39.2023.8.26.0002**; **Relator (a): Celso Alves de Rezende**; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2024; Data de Registro: 06/07/2024)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE RECURSAL - Alegação do recorrido de que o autor-apelante não teria observado o Princípio da Dialética - Descabimento - Recorrente que se insurgiu contra os fundamentos da r. Sentença e se manifestou sobre as questões trazidas pelo Decisum hostilizado - Razões recursais que estão em harmonia com o disposto no art. 1.010, do CPC - ANULAÇÃO DA SENTENÇA - Descabimento - Ausência de prestação jurisdicional - Não ocorrência - Magistrado sentenciante se manifestou expressamente sobre todos os pedidos deduzidos pelo autor - PRELIMINARES REJEITADAS. CONTRATOS BANCÁRIOS - Cartão de crédito com reserva de margem consignável e empréstimo pessoal consignado - Declaração de inexistência - Cabimento - Ausência de comprovação de que o consumidor tenha manifestado inequivocamente sua vontade nos instrumentos por ele impugnados - Ônus da prova que incumbia aos requeridos - Inexigibilidade do débito - Acolhimento. REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Modulação dos efeitos - Aplicação do entendimento firmado nos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça - Tema 929 - Restituição que deverá ser realizada de forma simples para os descontos realizados no benefício previdenciário do autor até 30/03/2021 e, em dobro, para as parcelas descontadas após esta data. COMPENSAÇÃO DE VALORES - Possibilidade - Negócios jurídicos nulos que impõe o estabelecimento do status quo - Crédito disponibilizado ao autor que deverá ser compensado integralmente - Inteligência do art. 368, do Código Civil - Aplicação do princípio processual da boa-fé ínsito no art. 322, § 2º, do CPC. DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa que existe somente pela ofensa - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Possibilidade - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; **Apelação Cível 1010358-98.2023.8.26.0002**; **Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024)

No mesmo sentido, entre outros: *Apelação Cível 1006631-14.2022.8.26.0408; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 03/05/2024; Apelação Cível 1002119-92.2023.8.26.0362; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/03/2024).*

O procedimento adotado é desprovido de requisitos mínimos de segurança, capazes de assegurar a autenticidade, a validade e a não alteração.

O depósito na conta corrente do demandante, por si só, não torna válida a contratação.

No caso, como visto, o valor foi direcionado integralmente para a conta indicada pela empresa "AVEND SOLUÇÕES" (fls. 72/74).

Uma foto (atualmente, não é difícil de se conseguir foto de rosto de uma pessoa) é somente uma foto, nada mais do que isto. Não é varinha mágica para vincular as pessoas a contratos.

Já as coordenadas de geolocalização a partir de um endereço conhecido podem ser facilmente encontradas (por exemplo por meio do *GoogleMaps*), enquanto o mero código *hash* não tem o padrão de segurança mínimo necessário quanto à autêntica manifestação da vontade.

Como se sabe, o ônus da prova do fato positivo estava a cargo do fornecedor. A negativa da intenção e contrair novo empréstimo atrai para o réu o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar, estreme de dúvidas, a regularidade da contratação.

Não obstante, o Banco não produziu prova quanto à efetiva manifestação de vontade da demandante em contratar.

Selfie não se confunde com biometria. A confusão serve para o fomento de fraudes. No caso, nos contratos, só se tem a foto do autor (fl. 241). O que consta dos autos não é biometria, mas mera fotografia.

Enfim, faltou a demonstração efetiva da alegada captura biométrica, e o procedimento adotado pelo Banco é desprovido de requisitos mínimos de segurança, capazes de assegurar a autenticidade, a validade e a não alteração.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Banco é responsável pelos atos praticados em seu nome pelos correspondentes bancários, conforme art. 3º da Resolução CMN nº 4.935, de 29 de julho de 2021 (“Art. 3º *O correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado. Parágrafo único. Cabe à instituição contratante garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativas a essas transações.*”).

Não há prova segura da manifestação de vontade do autor na contratação de novo empréstimo.

Por tudo que se demonstrou era para se desacreditar a versão do banco, não a do autor.

Diante do ambiente mais propício para fraudes merecem atenção mais acurada, os contratos levados a efeito por intermediários, os denominados correspondentes bancários. Como deflui dos autos, o banco **se utiliza, de forma massiva, da arriscada intermediação do correspondente bancário. O caso em tela não foi exceção (fl. 233).**

Já ao tempo do Recurso Especial repetitivo, que deu origem ao Tema 1.061, o Colendo STJ já asseverava quanto aos possíveis efeitos deletérios das contratações com a interface dos **correspondentes bancários**, perante os mais vulneráveis: “*Além disso, deve-se atentar ao fato de que as ações repetitivas que justificaram a admissão do IRDR na origem envolviam consumidores pessoas idosas, aposentadas, de baixa renda e analfabetas, os quais, em sua maioria, foram vítimas de fraudes ou práticas abusivas perpetradas por correspondentes bancários.*” **REsp nº 1.846.649-MA, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze.**

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.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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>

*Aliás, esta C. Câmara já decidiu: “Assim, embora seja admissível a contratação eletrônica, tal modalidade possui alto grau de informalidade e baixíssimo grau de segurança quanto à legitimidade e autenticidade da identificação da parte contratante.*

*A contratação por meios eletrônicos e virtuais, ao mesmo tempo que possibilita ganhos exponenciais à instituição financeira, também abre margem para práticas fraudulentas, as quais, pela legislação consumerista, são de responsabilidade do fornecedor”. (Apelação Cível 1000918-84.2025.8.26.0042; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Altinópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 13/02/2026).*

Assim, a avença eletrônica, para que se atinja um grau mínimo de certeza e segurança deve restar patente que: a) o contrato foi assinado pela pessoa indicada; b) a intenção inequívoca de assinar o contrato; c) o conteúdo do contrato não foi modificado após a sua assinatura; d) o nível de segurança oferecido pela assinatura eletrônica é adequado; e) o arquivo do contrato é confiável enquanto evidência digital. No caso concreto, os elementos trazidos pelo prestador dos serviços financeiros são muito frágeis, não demonstram minimamente a efetividade e a autenticidade do vínculo negocial, ou sequer a necessidade dela.

No caso, vale repetir, a intenção do autor não era de contratar novo empréstimo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre a necessidade de se atingir um grau mínimo de certeza e segurança na contratação eletrônica:

*Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Contratação eletrônica de empréstimo consignado. Consumidora hipervulnerável. CCB assinada fora do âmbito da ICP-Brasil. Impugnação. Aplicação do art. 10, §2º, da MP 2.200/01 e do art. 411, inciso III, do CPC, bem como do tema nº 1.061 dos recursos repetitivos. Registro visuais (selfies) e de dados da operação eletrônica (IP e geolocalização) que deviam ser escrutinados para comprovação da autenticidade, integridade, confiabilidade e disponibilidade dos dados. Eventual recebimento de valores em conta corrente que só interessa à síntese da relação jurídica e futura compensação. Descumprimento do ônus probatório pelo réu. Precedentes da Corte em sentido análogo. Fraude configurada. Restituição do indébito devida na forma do Tema nº 929, do C. STJ. Danos morais configurados. Valor indenizatório ora arbitrado em R\$ 5.000,00. Proporcionalidade e razoabilidade. Ação ora julgada parcialmente procedente. Sucumbência a cargo do réu. Recurso parcialmente provido. - destaquei*

(TJSP; **Apelação Cível 1004522-62.2023.8.26.0191; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal**; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 2ª Vara; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025)

*DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. ÔNUS DA PROVA. BIOMETRIA FACIAL INSUFICIENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação em que a autora sustentou que jamais contratou tais empréstimos, sendo surpreendida por descontos indevidos em seu benefício previdenciário. A sentença reconheceu a inexistência da contratação, determinou a restituição em dobro dos valores descontados e fixou indenização por danos morais em R\$ 3.000,00. A instituição financeira apelou. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em verificar se restou comprovada a regularidade da contratação dos empréstimos consignados. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A mera apresentação de*

*imagem facial desacompanhada de outros elementos robustos e individualizados não comprova a celebração do contrato, sobretudo diante da ausência de assinatura eletrônica e da vinculação da imagem a contratos diversos, sem data e sem certificação confiável.* 4. Configura-se falha na prestação de serviço a autorização de descontos em benefício previdenciário sem manifestação inequívoca de vontade da autora, impondo a responsabilização objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 5. A restituição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida independentemente da demonstração de má-fé, conforme fixado pelo STJ no julgamento do EAREsp 676.608/RS. 6. O dano moral decorrente de descontos indevidos em benefício previdenciário é presumido, considerando o abalo à segurança financeira e à dignidade da parte autora, o que justifica a indenização fixada em R\$ 3.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, art. 422; CDC, arts. 6º, III, VI e VIII, 12, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 373, II, e 487, I; RITJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1000752-71.2021.8.26.0081, Rel. Des. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, j. 03.03.2022; TJSP, Apelação Cível nº 1003511-04.2021.8.26.0438, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 16.11.2021; TJSP, Apelação Cível nº 1000554-98.2018.8.26.0126, Rel. Des. Nelson Jorge Júnior, j. 23.01.2019; TJSP, Apelação Cível nº 1000473-31.2020.8.26.0369, Rel. Des. Ramon Mateo Júnior, j. 29.09.2020.

(TJSP; **Apelação Cível 1004010-17.2022.8.26.0417**; **Relator (a): Léa Duarte**; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Paraguaçu Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025)

*AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Empréstimo consignado com descontos no benefício previdenciário do autor. Contratação por meio de assinatura eletrônica e selfie. Autor que nega veementemente a contratação do mútuo bancário, inclusive devolveu o valor depositado em sua conta. Réu detentor da tecnologia empregada em seus serviços possui condições de demonstrar tecnicamente que foi o autor quem*

*assinou o contrato, mas de tal ônus não se desincumbiu, nos termos do art. 373, II e 434 do CPC. Devolução da quantia cobrada indevidamente que deverá ser na forma simples, e não em dobro, por ausência de demonstração de má-fé. DANO MORAL. Caracterização. Montante de R\$ 7.000,00 adequado, que não se mostra excessivo ou insuficiente e atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso provido.*

(TJSP; **Apelação Cível 1000295-28.2021.8.26.0311; Relator (a): Flávio Cunha da Silva**; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Junqueirópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 17/09/2021; Data de Registro: 17/09/2021)

*Apelação Cível. Contrato bancário. Empréstimo consignado. Ação Declaratória c.c. Reparação de Danos Morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Aplicação do CDC e Estatuto do Idoso. Interpretação mais favorável ao consumidor. Empréstimo consignado eletrônico. Contratação negada. Prova negativa. **Ônus da prova da regularidade da contratação, que incumbe à ré. Juntada aos autos do contrato eletrônico. Não comprovação do envio do link. Adesão inequívoca não demonstrada. Documentação exibida cujo envio, pela autora, não restou demonstrado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Ônus da ré de provar que as transações foram realizadas pela autora ou por culpa exclusiva dela. Prova não produzida. Falha que não a exime de responsabilidade ao constituir relação de negócio alheio à vontade de interposta pessoa, operando descontos de seu benefício. Repetição em dobro. Dano moral configurado. Indenização devida. Correção do arbitramento. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios do evento danoso. Súmula 54 do STJ. Ônus sucumbenciais invertidos. Súmula 326 do STJ. Honorários arbitrados em 20% do valor da condenação. Recurso provido, nos termos da fundamentação.***

(TJSP; **Apelação Cível 1003511-04.2021.8.26.0438; Relator (a): Hélio Nogueira**; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 16/11/2021; Data de Registro: 16/11/2021)

A responsabilidade do Banco, na hipótese, é objetiva. É patente a falha do serviço prestado pela parte fornecedora que, à evidência, não tem a segurança esperada. Como se constata, a empresa não adotou as medidas de segurança apropriadas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, infere-se que o réu integra a cadeia de consumo, devendo responder de forma solidária pelos eventuais danos causados ao consumidor, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e 14 do CDC.

Não se depara com a hipótese de culpa exclusiva do terceiro.

Inaplicável à espécie a excludente do caso fortuito, por se tratar de fortuito interno, conceituado por **Sérgio Cavalieri Filho**, como o *“fato imprevisível, e, por isso, inevitável, mas que se liga à organização da empresa, integra os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor”* (*In Programa de Responsabilidade Civil*, 11ª ed, São Paulo: Atlas, 2014, pp. 481-482).

De tantos processos sobre o tema, houve o desencadeamento do julgamento sob o regime dos Recursos Repetitivos pelo STJ:

**EMENTA 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 1.199.782-PR**, Rel. **Min. Luis Felipe Salomão**, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

A teor 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”*.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, caput, do CDC: *“Art. 14 do C.D.C. - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”*

A responsabilidade da instituição bancária é objetiva também em razão da atividade desempenhada que, por sua natureza, implica risco para o direito de outrem (art. 927, § 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 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>*

Nesse contexto, por identidade de razões, a responsabilidade vertida no art. 927, parágrafo único, do Código Civil é também aplicável ao caso concreto.

O apelado não produziu prova idônea quanto à origem da dívida, sendo seu o ônus, nos termos do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil. À luz dos elementos carreados aos autos, a instituição financeira não comprovou manifestação de vontade do demandante de contratar novo empréstimo.

Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, são evidentes as falhas na prestação do serviço pelo Banco, e sua responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada.

Nessa ordem de ideias, a decretação da nulidade do empréstimo e a inexigibilidade do débito são medidas que se impõem.

<sup>1</sup> (259-A) TJSP, Ap. 684.439.4/7-00, 4ª Câm., 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.

### Restituição em dobro

As cobranças se iniciaram em fevereiro de 2022 (fl. 99).

No que toca ao tópico restituição em dobro, nos termos do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, há necessidade de se distinguir as soluções distintas, conforme o tempo das cobranças:

1ª) Para as cobranças anteriores a 30/03/2021: há necessidade do concurso de dois requisitos: o **pagamento em dobro** e a **má-fé do credor** [AgInt no AREsp 1166061/PR, Rel. **Min. Paulo de Tarso Sanseverino**, 3ª Turma, j. 17/04/2018 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br))].

2ª) Já nas cobranças a partir de 31/03/2021: se deve observar o **pagamento indevido** e a **conduta contrária à boa-fé objetiva**, sem a necessidade de se perquirir quanto ao dolo ou à culpa, conforme entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, lançado em processo submetido ao regime dos **recursos repetitivos (Tema 929)**:

#### "EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE TUTELA DE SUJEITOS VULNERÁVEIS E DE BENS, DIREITOS OU INTERESSES COLETIVOS OU DIFUSOS. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. **REPETIÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. ENGANO JUSTIFICÁVEL. ELEMENTO DE CAUSALIDADE E NÃO DE CULPABILIDADE. APURAÇÃO À LUZ DO PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. PARCIAL MODULAÇÃO TEMPORAL DE EFEITOS. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015.**

#### IDENTIFICAÇÃO DA CONTROVÉRSIA

1. Trata-se de Embargos de Divergência que apontam dissídio entre a Primeira e a Segunda Seções do STJ acerca da exegese do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – CDC. A divergência refere-se especificamente à necessidade de elemento subjetivo (dolo ou culpa) para fins de caracterização do dever de restituição em dobro da quantia cobrada indevidamente.

2. Eis o dispositivo do CDC em questão: "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao *dobro* do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de *engano justificável*" (art. 42, parágrafo único, grifo acrescentado).

(...)

**19.5. MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO:** "O código consumerista introduziu novidade no ordenamento jurídico brasileiro, ao adotar *a concepção objetiva* do abuso do direito, que se traduz em uma cláusula geral de proteção da lealdade e da confiança nas relações jurídicas, *prescindindo da verificação da intenção do agente – dolo ou culpa –* para caracterização de uma conduta como abusiva (...) Não há que se perquirir sobre a existência de dolo ou culpa do fornecedor, mas, *objetivamente*, verificar se o engano/equívoco/erro na cobrança era ou não justificável."

**20.** Sob o influxo da proposição do Ministro Luis Felipe Salomão, acima transcrita, e das ideias teórico-dogmáticas extraídas dos Votos das Ministras Nancy Andrichi e Maria Thereza de Assis Moura e dos Ministros Og Fernandes, João Otávio de Noronha e Raul Araújo, fica assim definida a resolução da controvérsia: **a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.**

(...)

**23.** Parece prudente e justo, portanto, que se deva **modular os efeitos da presente decisão, de maneira que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos de natureza contratual não pública cobrados após a data da publicação deste acórdão.**

#### CONCLUSÃO

**25.** Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: **A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO.**

26. Embargos de Divergência providos. "



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**EAREsp nº 664.888/RS**, Relator **Ministro Herman Benjamin**, Corte Especial, m.v., j. em 21/10/2020 – publicação 30/03/2021 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

Nessa ordem de ideias, no caso vertente, não identificada a boa-fé do fornecedor, e tendo em vista que a cobrança é posterior à publicação do v. Acórdão do **EAREsp nº 664.888-RS**, deve prevalecer a restituição em dobro.

Vale dizer, o banco 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. Como resta patente, não houve o mínimo cuidado.

Na hipótese de não comprovação da manifestação de vontade genuína e efetiva da parte consumidora, a questão se desborda para o plano do ilícito extracontratual, já que não houve a demonstração de que o contrato era autêntico [STJ – AgInt no REsp 1774346, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. em 15/03/2019 - ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br))]. Consequentemente, os juros moratórios são devidos a partir do fato, a teor da **Súmula 54 do STJ**.

O índice de atualização monetária, se não houver convenção ou previsão legal específica, será calculado conforme a variação do IPCA apurado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Quanto aos juros, se não houver convenção, taxa estipulada, ou determinação legal específica, serão calculados conforme a SELIC, deduzindo-se o índice de atualização monetária (art. 406, parágrafo único do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Conforme a diretriz irradiada do **Tema 1.368 do STJ**, ainda que a dívida seja anterior à vigência de Lei 14.905/2024, a taxa de juros deverá, igualmente, calculada conforme a SELIC.

Dano moral.

O autor não comprovou o comprometimento ou impacto considerável na subsistência digna, nem demonstrou o alegado desvio produtivo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

À míngua de qualquer demonstração de lesão a direitos da personalidade que ultrapasse o limiar do mero dissabor, não há que se falar em fixação de indenização por danos morais.

Como se sabe, o simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer fator especial que o qualifique, não rende ensejo ao dano moral indenizável. Com a habitual percuciência, assevera **Sérgio Cavalieri Filho**:

*"(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre o amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos."*<sup>3</sup>

Esta Colenda Câmara teve a oportunidade de decidir:

---

<sup>3</sup> **In** Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80.

*Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral e material e pedido de tutela de urgência. Sentença de procedência. Recursos de ambas as partes. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. Preliminar de ausência de interesse de agir afastada. Desnecessidade do esgotamento da via administrativa, ante o direito inafastável e incondicional da parte a prestação jurisdicional (art. 5º, XXXV, da CF). Pressupostos processuais e condições da ação presentes. 3. Discussão quanto a validade das operações de empréstimos e transações em conta corrente. Elementos nos autos corroboram a alegação da parte autora de que não pretendia a contratação empréstimos, o que resultou na transferência para terceiros desconhecidos. Regularidade das contratações não demonstrada. Declaração de nulidade contratual. 4. Dano material. Declaração de nulidade da operação que justifica a restituição dos valores indevidamente descontados da parte autora. 4.1. Indébito. Restituição de forma simples, contra a qual não se insurgiu a autora. Réu que impugna a repetição do indébito em dobro, que não pode ser conhecida, ausente o interesse recursal. 4.2. Impossibilidade de determinação de compensação do valor da condenação com o valor depositado na conta do autor a título de mútuo que foi transferido para terceiros desconhecidos. 5. Dano moral. Autor que não sofreu prejuízo em sua subsistência, mas aborrecimento compatível com a vida cotidiana. Dano não verificado no caso concreto. Inexistência lesão à direito de sua personalidade. 6. Valor fixado a título de astreinte, em caso de descumprimento de obrigação de fazer que não é excessivo e visa a garantia da efetividade da ordem judicial. Questão que poderá ser dirimida, ademais, na fase de cumprimento de sentença, se o caso. 7. Redistribuição do ônus sucumbencial na proporção do decaimento de cada parte. 8. Sentença reformada para (i) afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral; (ii) condenar ambas as partes, na proporção de 50% para cada, ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios de R\$ 2.000,00, observada essa mesma proporção e a gratuidade concedida ao autor. Recurso do autor desprovido, parcialmente provido o do réu, na parte conhecida.*

(TJSP; **Apelação Cível 1000735-66.2024.8.26.0651**; **Relator (a): Elói Estevão Troly**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Autora que fora vítima de falsários que conseguiram realizar empréstimos em seu nome junto a instituição ré procedendo, na sequência, transferência via PIX para conta de terceiros - Sentença que concluiu pela nulidade das contratações, determinou a restituição de metade do valor das transações impugnadas e rejeitou a condenação em indenização por danos morais - Apelo da requerente - Descabimento - Demandante que, de certa forma, contribuiu para a fraude ao realizar operação por meio de ligação de vídeo fora dos canais oficiais do banco e dar "aceite" nas transações - Conduta que colaborou para o evento danoso - Dano moral não configurado - Juros de mora incidente da citação, por ser contratual a origem do ilícito - Recurso desprovido, majorada a honorária.*

**(TJSP; Apelação Cível 1045191-08.2024.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de operações bancárias fraudulentas (contratação de empréstimo imediato e de renovação de crédito consignado) c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Fraude bancária. Pessoa que se apresenta como representante do Banco réu e que, ao ofertar portabilidade de empréstimo contratado com instituição financeira diversa, induziu a autora-devedora a fornecer dados, mediante os quais foi contratado um empréstimo imediato, bem como a renovação de empréstimo consignado que quitou empréstimos anteriores com liberação de quantia (troco). Valores disponibilizados na conta da autora que, na sua quase totalidade, foram transferidos pelos golpistas para outras contas via PIX. Instituição financeira que deixou de esclarecer de que modo os contratos foram celebrados e de trazer provas documentais para comprovar suas assertivas. Parte ré que não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a higidez dos contratos, ou seja, de que foi a própria autora quem celebrou os empréstimos. Contratos nulos em relação à autora, observando-se que a restituição das partes ao status quo ante implica a reativação dos contratos de empréstimos consignados quitados com o contrato fraudulento. 2. Dano moral não configurado. Inexistência de prova da negativação ou constrangimento. Mero dissabor decorrente da intercorrência eventualmente originada pela própria conduta da vítima. 3. Valor da causa. Efetivo proveito econômico pretendido pela parte autora. Correção de ofício. 4. Sentença reformada, para afastar a indenização por dano moral. Recurso parcialmente provido, com observação e correção do valor da causa de ofício.*

**(TJSP; Apelação Cível 1060447-52.2023.8.26.0576; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025)**

Desta feita, afasta-se a indenização por dano moral pretendida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante desse quadro, por meu voto, ***dou provimento parcial*** ao recurso, ***julgando procedente, em parte***, o pleito inaugural, para: **a)** decretar a nulidade do contrato de empréstimo objeto da lide e a inexigibilidade dos débitos dele oriundos, devendo o requerido se abster de promover descontos/cobranças; **b)** condenar o réu na restituição, em dobro, dos descontos indevidos, com correção monetária e juros a partir de cada desconto/desembolso (Súmulas 43 e 54 do STJ), calculados conforme a SELIC. Fica rejeitado, por outro lado, o pedido de indenização por dano moral.

Pela parte em que decaiu do pedido, o autor pagará 1/3 do valor das custas e das despesas processuais; cabendo os 2/3 restantes ao réu, fixados os honorários advocatícios em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a mesma proporção (*Apelação Cível 1030831-96.2023.8.26.0005; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/04/2024*). No caso de vencido beneficiário da justiça gratuita, as verbas da sucumbência ficarão sujeitas à condição suspensiva (art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil).

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC, da qual não se isenta sequer o beneficiário da gratuidade da justiça. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do Tema 698, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios.

De se observar que o prequestionamento, para efeito de acesso aos Tribunais Superiores, relaciona-se à matéria jurídica e não ao preceito legal ou constitucional isoladamente, conforme já consagrado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (REsp nº 88.365/SP).

**Carlos Ortiz Gomes**  
**Relator designado**



Voto nº  
Apelação Cível nº 1106739-34.2024.8.26.0100  
Comarca: São Paulo  
Apelante: Felipe David dos Santos  
Apelado: Banco Pan S/A

### DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Apelação Cível – Digital  
Processo nº 1106739-34.2024.8.26.0100  
Comarca: 34ª Vara Cível do Foro Central Cível  
Magistrado prolator: Dra. Adriana Sachsida Garcia  
Apelante: Felipe David dos Santos  
Apelado: Banco Pan S/A  
Voto nº 24012

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 395/400 que, nos autos da “*ação de anulação de contrato de empréstimo consignado com pedido de tutela antecipada, obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais*” (sic) **JULGOU IMPROCEDENTE** a pretensão e condenou o autor ao pagamento de custas e despesas processuais e verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa.

O apelante alega que a sentença de primeiro grau incorreu em grave contradição interna e omissões relevantes ao julgar improcedente o pedido e extinguir o processo com análise de mérito. Sustenta que a decisão diverge frontalmente da



jurisprudência consolidada sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraude praticada por terceiros, especialmente por correspondentes bancários.

Aduz que o Banco Pan S/A deve responder objetivamente pelos danos causados, conforme estabelece a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe 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. Argumenta que a relação jurídica estabelecida configura típica relação de consumo, submetendo-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, em especial à responsabilidade objetiva e à inversão do ônus da prova prevista no artigo 14 do CDC.

O recorrente sustenta que foi vítima de evidente golpe de falsa portabilidade, mediante o qual o correspondente bancário do Banco Pan, identificado como Sr. Richard da Correspondente Bancária Avend, ofereceu proposta fraudulenta de redução de dívida existente junto ao Banco Santander. Alega que, ao invés de efetivar a portabilidade prometida, o correspondente induziu-o a contratar novo empréstimo consignado junto ao Banco Pan, no valor de R\$ 29.088,00, em 96 parcelas de R\$ 303,00, descontadas diretamente de seu benefício previdenciário, sem que houvesse qualquer redução do débito anterior.

Argumenta que houve falha na prestação do serviço bancário, pois a instituição financeira permitiu a celebração de contrato não presencial sem mecanismos eficazes para evitar o ilícito, caracterizando fortuito interno de sua responsabilidade. Aduz



que a conduta do correspondente bancário, que detinha acesso aos seus dados sensíveis, induziu-o em erro mediante simulação de portabilidade, caracterizando vício de consentimento apto a tornar nulo o negócio jurídico celebrado, nos termos dos artigos 138 a 147 do Código Civil.

Sustenta que a sentença equivocou-se ao fundamentar a improcedência na suposta negligência do consumidor, desconsiderando que a fraude ocorreu dentro da cadeia de consumo bancária e que cabia à instituição financeira o dever de fiscalização e segurança sobre seus agentes. Alega que toda a formalização contratual ocorreu exclusivamente por intermédio do correspondente do Banco Pan, o qual encaminhou os links para assinatura digital dos contratos, conforme comprovam os documentos anexados à petição inicial, incluindo mensagens via WhatsApp.

O apelante argumenta que sofreu descontos indevidos de R\$ 303,00 mensais em seu contracheque, de natureza alimentar, resultando em problemas financeiros e abalos à sua saúde física e mental, extrapolando o mero aborrecimento. Aduz que a conduta do Banco Pan, através de seu correspondente, configura ato ilícito, ensejando a responsabilidade objetiva e o dever de indenizar, invocando a teoria do desvio produtivo do consumidor, que reconhece o dano moral pela perda de tempo e energia despendidos para solucionar problemas causados por falhas na prestação de serviços.

Sustenta que a sentença foi omissa quanto aos efeitos da tutela provisória de urgência anteriormente deferida, que



determinava a cessação dos descontos das parcelas vincendas. Alega que a ausência de clareza sobre a manutenção ou revogação dessa tutela impacta diretamente a esfera patrimonial do apelante, expondo-o ao risco de retomada de descontos sobre verba de natureza alimentar.

Quanto aos danos materiais, argumenta que é cabível a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, conforme o entendimento do STJ de que a cobrança indevida, consubstanciada em conduta contrária à boa-fé objetiva, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor. Aduz que o apelante comprovou o recebimento dos valores do empréstimo e a subsequente transferência para o correspondente fraudador, reforçando a tese de que foi induzido a erro.

Quanto aos danos morais, sustenta que o sofrimento e a angústia causados pela fraude, pelos descontos indevidos em verba de caráter alimentar e pela dificuldade em resolver a situação junto ao banco justificam a indenização no valor não inferior a R\$ 10.000,00, pleiteado na inicial, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e ao caráter reparador e pedagógico da indenização.

Requer, assim, a reforma integral da sentença para que seja reconhecida a responsabilidade civil do Banco Pan S/A pelas falhas na prestação do serviço e pela fraude praticada por seu correspondente bancário, declarando-se a nulidade e inexigibilidade do débito relativo ao contrato nº 75280005291, determinando-se a cessação definitiva dos descontos das parcelas nos proventos do apelante, condenando-se o Banco Pan S/A à devolução em dobro



dos valores indevidamente descontados do pagamento do apelante, inclusive os descontados no decorrer do processo, com a devida atualização monetária, e condenando-se o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além das custas processuais e honorários advocatícios fixados na forma da lei.

Recurso bem processado e não contrariado.

**É o relatório.**

Felipe David dos Santos ajuizou ação de procedimento comum, com pedido de tutela de urgência, em face de Banco Pan S/A, objetivando a declaração de inexistência de relação jurídica decorrente do contrato de empréstimo consignado nº 75280005291, a repetição em dobro dos valores indevidamente descontados de seus proventos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além da condenação do réu ao pagamento das verbas de sucumbência.

O autor alegou ter sido vítima de fraude praticada por correspondente bancário vinculado ao réu, identificado como Sr. Richard da Correspondente Bancária Avend, o qual ofereceu proposta fraudulenta de portabilidade de dívida existente junto ao Banco Santander, com promessa de redução de parcelas. Sustentou que, ao invés de efetivar a portabilidade, foi induzido a contratar novo empréstimo consignado junto ao Banco Pan, no valor de R\$ 29.088,00, em 96 parcelas de R\$ 303,00, descontadas diretamente de seu benefício previdenciário, sem que houvesse quitação do débito anterior. Afirmou que toda a contratação ocorreu



por intermédio do correspondente bancário, mediante envio de links para assinatura digital, e que sofreu danos materiais e morais em decorrência dos descontos indevidos em verba de natureza alimentar.

Liminarmente, postulou a cessação imediata dos descontos em folha de pagamento.

A tutela de urgência foi deferida para suspender os descontos relativos ao contrato questionado.

Regularmente citado, o réu apresentou contestação, arguindo preliminarmente carência de ação por falta de interesse de agir. No mérito, defendeu a validade e legalidade do contrato de empréstimo consignado, apresentando os instrumentos contratuais supostamente assinados pelo autor mediante assinatura eletrônica. Refutou o pedido de repetição em dobro, sob o argumento de que as cobranças eram devidas, e impugnou o pedido de indenização por danos morais, alegando inexistência de conduta antijurídica e de dano indenizável.

Em réplica, o autor reiterou os termos da inicial.

O autor requereu o julgamento antecipado da lide, enquanto o réu postulou a produção de prova oral, notadamente o depoimento pessoal do autor.

Pois bem.

Como se depreende dos autos, não há como afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao caso em tela.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 297, estabelece que “o *Código de Defesa do*



*Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, reforçando a necessidade de análise da presente demanda sob o microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, especialmente no tocante à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c/c art. 6º, VIII).

Nesse contexto, é direito do consumidor, quando preenchidos os requisitos legais, a inversão do ônus da prova, com vistas à facilitação da defesa de seus direitos em juízo. Contudo, o CDC exige, como pressuposto para a inversão, que as alegações do consumidor sejam revestidas de verossimilhança, a critério do juiz e com base nas regras ordinárias de experiência.

No caso em análise, ao contrário do alegado pelo autor, há provas robustas apresentadas pelo recorrido que demonstram a legitimidade do débito, desincumbindo-se, assim, do ônus probatório que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC.

A questão central dos autos reside em determinar se houve falha na prestação de serviços bancários ou fraude imputável à instituição financeira ré, capaz de ensejar a responsabilidade civil objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se, diversamente, os elementos probatórios produzidos nos autos demonstram a regularidade da contratação e a ausência de defeito na prestação do serviço.

O apelante fundamenta seu recurso na alegação de que teria sido vítima de golpe perpetrado por correspondente bancário, mediante simulação de portabilidade de empréstimo anterior. Sustenta que o banco réu deveria responder objetivamente pelos



danos, com base na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, invocando ainda a teoria do risco da atividade empresarial e o dever de fiscalização sobre seus prepostos e correspondentes.

Ocorre que a análise detida do conjunto probatório produzido nos autos conduz a conclusão diversa daquela pretendida pelo recorrente. A responsabilidade civil objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, conquanto dispense a demonstração de culpa, não prescinde da comprovação do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor, tampouco afasta a necessidade de demonstração do defeito na prestação do serviço.

A documentação acostada aos autos pelo banco réu, especialmente às fls. 226/228 e fls. 232/241, revela aspectos relevantes que não podem ser desconsiderados na análise da controvérsia. O contrato de empréstimo consignado nº 75280005291 foi formalizado através de plataforma digital, mediante utilização de tecnologia de reconhecimento biométrico facial, procedimento que confere elevado grau de confiabilidade à identificação do contratante.

Conforme se extrai da trilha eletrônica de contratação constante às fls. 226, o processo de formalização do negócio jurídico exigiu múltiplas confirmações por parte do autor, incluindo: (i) aceitação da política de contratação por biometria facial; (ii) concordância com os termos de política de privacidade; (iii) conhecimento e aceite dos termos da Cédula de Crédito Bancário; (iv) visualização das condições contratuais, incluindo taxas de juros, prazo e número de parcelas; (v) tomada de conhecimento do Custo



Efetivo Total da operação; e (vi) assinatura digital mediante captura de biometria facial.

Os documentos produzidos pela instituição financeira, acostados às fls. 226, registra informações técnicas precisas que atestam a autoria e autenticidade da operação: identificação do usuário, ação praticada, data e hora com fuso horário respectivo, número de endereço IP e porta lógica de origem, identificador único da sessão e geolocalização do dispositivo utilizado. Tais elementos técnicos constituem prova robusta da efetiva participação do autor no processo de contratação.

Elemento probatório de particular relevância reside no fato de que, após a liberação do valor do empréstimo na conta corrente do autor, este realizou, por iniciativa própria, três transferências bancárias distintas em favor do suposto correspondente bancário, conforme demonstram os documentos de fls. 226/228. Tais operações, realizadas através de plataforma eletrônica do Banco do Brasil, demandam autenticação pessoal e intransferível do titular da conta, mediante senha de segurança, não sendo tecnicamente possível sua execução por terceiros sem o conhecimento e consentimento do correntista.

Durante o processo de formalização do contrato, foram fornecidos pelo autor: fotografia pessoal atualizada, documento de identificação com foto, dados de geolocalização que correspondem ao endereço declarado como domicílio, e biometria facial capturada em tempo real. A convergência de todos esses elementos, associada à impossibilidade técnica de reprodução fraudulenta de biometria facial em sistemas de segurança bancária de última



geração, conduz à conclusão de que a contratação foi realizada pelo próprio autor, com pleno conhecimento e manifestação de vontade.

A alegação de que teria sido induzido em erro por correspondente bancário que prometeu portabilidade de empréstimo anterior não encontra respaldo objetivo nos elementos de prova produzidos. Ainda que se admita, por hipótese, que o autor tenha sido contatado por terceiro se apresentando como representante do banco, tal circunstância não possui o condão de vincular a instituição financeira à fraude ou de caracterizar defeito na prestação do serviço bancário propriamente dito.

Se o contato inicial ocorreu por iniciativa de terceiro fraudador, utilizando indevidamente a marca e a credibilidade do banco para ludibriar o consumidor, tal fato configura caso fortuito externo, excludente da responsabilidade civil da instituição financeira.

No caso dos autos, verifica-se que o autor, após tomar conhecimento de todas as condições contratuais, incluindo o valor total financiado (R\$ 12.383,08), o número de parcelas (96), o valor de cada parcela (R\$ 303,00), e após assinar digitalmente o contrato mediante biometria facial, procedeu imediatamente à transferência dos valores recebidos para conta de terceiro. Tal conduta revela, no mínimo, ausência da diligência ordinariamente esperada do homem médio, afastando o nexo causal entre eventual defeito na prestação do serviço bancário e o dano experimentado.

O artigo 186 do Código Civil estabelece que "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar



direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito". No caso em análise, a conduta do autor, ao transferir valores recebidos a título de empréstimo para terceiro desconhecido, sem verificar previamente a idoneidade do beneficiário ou a efetiva quitação do débito anterior que motivaria a operação, configura negligência suficiente para afastar o nexo de causalidade entre eventual falha do banco e o prejuízo experimentado.

Quanto à invocada Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que 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", verifica-se que sua aplicação pressupõe a existência de fraude efetivamente praticada no âmbito das operações bancárias, dentro do sistema informatizado da instituição financeira. Não se aplica, todavia, a situações nas quais o próprio correntista, mediante acesso regular à sua conta bancária, realiza transferências voluntárias de valores a terceiros fraudadores, ainda que tenha sido previamente ludibriado por estes.

Ademais, não se pode perder de vista que o autor apresentou pessoalmente seus documentos de identificação, forneceu sua fotografia e biometria facial, e teve a geolocalização de seu dispositivo registrada no momento da contratação, coincidindo com o endereço declarado como seu domicílio. Tais elementos, analisados em conjunto, são absolutamente incompatíveis com a alegação de fraude praticada por terceiro sem o conhecimento ou participação do autor.



A ausência de qualquer registro de boletim de ocorrência policial ou denúncia formal contra o suposto correspondente bancário fraudador, anteriormente ao ajuizamento da presente ação, também constitui elemento que milita em desfavor da versão apresentada pelo autor. É razoável esperar que, diante de fraude de tal magnitude, com prejuízo financeiro significativo, a vítima imediatamente procure a autoridade policial para formalizar representação criminal contra o autor do delito, providência que não foi adotada pelo autor.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, pois bem lançada a sentença de improcedência.

Mantida a distribuição dos ônus sucumbenciais, majoram-se os honorários devidos pela autora para 15% sobre o valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade concedida ao autor.

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 Vencido



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	28	Acórdãos Eletrônicos	Carlos Ortiz Gomes	2F68B4E1
29	40	Declarações de Votos	Evlyn Sucaria Teixeira	2F68D095

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1106739-34.2024.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.