



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000298715

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014228-96.2022.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante LUZIA DE SOUSA CHAVES, (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PARATI - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1014228-96.2022.8.26.0161

Comarca: 1ª Vara Cível – Diadema

Apelante: Luzia de Sousa Chaves, (Justiça Gratuita)

Apelada: Parati – Crédito, Financiamento e Investimento S.A.

Voto nº 34.400

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais c/c com pedido de antecipação de tutela. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Recurso que atende ao princípio da dialeticidade. Golpe do falso pedido de cancelamento de empréstimo. Informação de que houve empréstimo realizado na conta, que só pode ser desfeito por meio de procedimento de cancelamento. Contratação do empréstimo consignado indesejado. Pedido de transferência dos valores disponibilizados como condição do cancelamento. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de links legítimos da instituição financeira, enviados por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Devolução dos valores indevidamente descontados de seu benefício em dobro, em observância ao quanto decidido no EAREsp 676608/RS. Inclusão do contrato no benefício da autora com desconto a partir de novembro de 2.022. Compensação em liquidação com o crédito recebido pela autora. Dano moral. Ocorrência. “Quantum” indenizatório. Princípio da razoabilidade e

proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso da autora provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais c/c com pedido de antecipação de tutela, julgou-a improcedente. Em razão da sucumbência, condenou a autora, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.000,00, observada a gratuidade de justiça (fls. 455/458).

A autora, não conformada com a decisão, apela (fls. 461/473).

Alega que é idosa, com mais de 70 anos, fato que a coloca numa situação de vulnerabilidade evidente, fazendo jus à proteção acentuada.

Salienta que foi vítima de golpe, em que os golpistas a fizeram acreditar que havia contratado empréstimo consignado e que deveria, na sequência, realizar procedimento de cancelamento, a ser finalizado com transferência do valor.

Ressalta que, em razão da sua idade avançada e baixa escolaridade, foi induzida a erro, mas que jamais teve a intenção de contratar a operação impugnada.

Aduz que a confirmação do recebimento do numerário e a existência de evidências digitais não são suficientes para comprovar a validade do contrato, uma vez que foram obtidas mediante fraude.

Argumenta que está clara a ocorrência de falha na prestação de serviço da apelada que permitiu que fosse vítima de golpe que ocasionou a contratação de empréstimo indesejado, ao deixar de adotar medidas de segurança.

Realça que há que se considerar que o contrato foi formalizado em contexto de fraude, diante de claro vício de consentimento.

Expõe que a apelada responde pelos fatos narrados na inicial de forma objetiva, nos termos do art. 14 do CDC c.c. a Súmula 479 do STJ.

Defende que, em decorrência da formalização do empréstimo impugnado, suportou descontos indevidos em seu benefício previdenciário, o que configura dano moral indenizável.

Sustenta que faz jus, também, à repetição dos valores indevidamente descontados do seu benefício, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Aponta que a tutela de urgência deve ser restabelecida para que os descontos sejam suspensos.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 477/489).

Recurso tempestivo, isento de preparo (fl. 47) e recebido no seu regular efeito.

É o relatório.

Versam os autos sobre “ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais c/c com pedido de antecipação de tutela”, em que a autora alega que foi contactada por suposta correspondente da ré informando que foi formulado um empréstimo em seu nome.

Explica que a suposta correspondente enviou um *link* para formalizar o procedimento de cancelamento do contrato e foi orientada a realizar transferência para finalizar o cancelamento.

No entanto, verificou que o beneficiário da conta em que deveria realizar a transferência era estranho à relação impugnada, momento que percebeu o golpe.

Veio a juízo buscar o reconhecimento da nulidade do empréstimo consignado realizado com a ré, e a sua condenação na devolução em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício e ao pagamento de indenização por danos morais. Vale destacar que procedeu com a devolução dos valores indesejados que foram disponibilizados em sua conta corrente (fl. 53).

A ré, em defesa, sustentou a existência de excludente de responsabilidade, visto que a contratação teria ocorrido de forma digital, mediante aceite da autora referente aos termos do contrato, com a captura da biometria facial e liberação dos valores em sua conta bancária.

A r. sentença julgou improcedentes os

pedidos, gerando o inconformismo da autora.

Pois bem.

Em primeiro lugar, de rigor o reconhecimento de que a autora atendeu ao princípio da dialeticidade e impugnou os fundamentos da respeitável sentença, que é o que trata o artigo 1.010 do CPC, apontando as questões de fato e de direito que levam a considerar que a sentença hostilizada deve ser modificada.

Quanto ao mérito, é inocultável que a relação entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a Súmula 297 do C. STJ, que estabelece que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Disto decorre que, como fornecedoras de serviço, as instituições financeiras têm o dever de zelar pela segurança dos sistemas que disponibilizam, seja por meio eletrônico ou atendimento pessoal.

Portanto, a análise da situação passa pela aplicação da Teoria do Risco da Atividade.

Com efeito, no exercício do seu negócio, por seu objetivo social, a atividade da ré, essencialmente, gera grande movimentação de valores, o que ocorre diariamente dentro dos seus estabelecimentos, e onde gravitam, pelo atrativo, afora sua clientela, os oportunistas ocasionais, voltados para o propósito da subtração e cometimento de outros ilícitos contra o patrimônio. E neste cenário, se não voltados na ação contra o próprio banco, amiúde, atuam contra a clientela incauta, de boa-

fé.

E, embora não exista sistema de segurança invencível, se houver a transposição e o sucesso ferindo os direitos do cliente, com culpa do banco ou não, desnecessário perquiri-la. Sua responsabilidade se apresenta de forma objetiva (artigo 14 do CDC).

A questão já foi pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, em sede de recurso repetitivo:

“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”. (REsp 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Posteriormente, esse entendimento gerou a edição da Súmula 479 daquela Corte Superior, que recebeu o seguinte enunciado: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Porém, o fornecedor não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito não existe ou que houve a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso dos autos, importante anotar a

sequência dos fatos narrados pela autora e que se depreende de sua prova produzida, trata-se de golpe que possui duas etapas.

A primeira, é a ligação pelo golpista informando a existência de empréstimo em nome do cliente, ciente de que inexistente tal operação. A autora nega que tenha realizado a contratação e os golpistas informam que deve então realizar procedimento de cancelamento em que são necessários seus dados. Assim, o consumidor concorda em fornecer dados e informações aos fraudadores que, em seu nome, realizam o contrato de empréstimo consignado, observando as características inicialmente informadas.

A segunda, é o recebimento de quantias em conta, resultantes da obtenção de empréstimo, seguida do recebimento de instrução de transferência dos valores, para finalizar o procedimento de cancelamento do contrato indesejado.

E, realmente, o conjunto probatório que a autora veio exhibir sinaliza que foi contatada por pessoa, atuando em nome da ré, conforme áudios juntados pela autora (fls. 420/431), sem que a ré tenha logrado êxito em comprovar que são falsos, em que claramente a autora é orientada a fornecer dados e na sequência proceder com a transferência dos valores para conta indicada, para cancelamento do contrato. Sendo que essa pessoa já teria conhecimento de todos os dados relacionados ao empréstimo antes mesmo de sua contratação, como demonstram as conversas havidas no aplicativo *WhatsApp* (fls. 36/38).

Contudo, no caso dos autos, a autora e

seus familiares notaram a divergência com relação ao beneficiário da conta-corrente indicada, tentaram questionar os golpistas e optaram por não “finalizar” o procedimento, tendo depositado os valores nos autos (fl. 53).

Importante a menção acima para que se tenha clareza da cronologia dos fatos, mas não enxergo em tal divergência, razões para olvidar da ocorrência de fraude. Pelo contrário, a realidade fática para este relator, em que houve a criação de *link* legítimo da instituição financeira, é motivo suficiente para vinculá-la e reconhecer sua responsabilidade.

Ademais, a conclusão do perito de que o IP e o número do celular que realizaram a contratação eram provenientes do celular da autora, não afastam a ocorrência do golpe.

Não se discute que a autora tenha vulnerado as suas informações, ao disponibilizar sua biometria facial para terceiros, que em posse dela e dos demais dados, já em seu poder, realizaram a operação impugnada e tentaram partir para a segunda fase do golpe.

O que se interpreta, no caso, é que o conjunto probatório trazido pela parte autora, em que pese a fragilidade que pareça ter, insere-se em um contexto de manipulação e induzimento, que poderia ter sido evitado, não fosse a negligência da ré e a fragilidade de seu sistema.

O ponto central da análise é que, para a formalização do contrato, estelionatários conseguiram emitir e encaminhar à parte autora link de empréstimo consignado

legítimo da ré, que se presume ser possível apenas por agente interno da Instituição Financeira.

Pondera-se que não estamos diante de golpe perpetrado por terceiros, que se dizem prepostos da instituição financeira e exigem dinheiro antecipadamente para formalização de mútuo, situação que realmente não teria contado com qualquer participação da ré. Mas, aqui, não fosse a atuação delas na emissão do *link*, não seria possível a fraude.

Nesse sentido, acolher os argumentos da instituição financeira e afastar sua responsabilidade seria o mesmo que dizer que qualquer pessoa poderia funcionar como seu preposto e emitir empréstimos, cartões de crédito e boletos, o que não se acredita ser verdade.

Evidente, no mais, que o envio de *link* idôneo que direcionou a parte para ambiente de preenchimento seguro do Banco, certamente fez construir vínculo de segurança e credibilidade entre o fraudador e a parte, que oportunizou o que estava por vir.

Pois, após o recebimento dos valores do contrato em sua conta, o que em momento algum é negado pela parte autora, ela recebeu da mesma pessoa que lhe oportunizou a contratação, instrução de transferência para quitação do empréstimo anterior.

Assim, não há que se falar em culpa da consumidora pelos danos experimentados, uma vez que, não obstante as circunstâncias referidas, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema de segurança da instituição financeira

tivesse funcionado a contento e detectado a intervenção de terceiros na transação.

Nesse sentido, é o entendimento deste E.
Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PLEITO DE TUTELA DE URGÊNCIA, CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1- PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO AFASTADA - REQUERIDO QUE DEMONSTROU DE FORMA CLARA EM SEU RECURSO AS RAZÕES DO SEU INCONFORMISMO. 2- CONTRATO CELEBRADO - RECEBIMENTO DE PROPOSTA DE SUPOSTO CORRESPONDENTE BANCÁRIO - FRAUDADORES COM ACESSO AO SISTEMA DO BANCO - INSERÇÃO DE PROPOSTA E DE AUTORIZAÇÃO DE CONSIGNATÁRIO - CONTATO COM O BANCO QUE SE LIMITOU À ASSINATURA DE PROPOSTA JÁ EXISTENTE, CUJOS DADOS ERAM IGUAIS AOS PASSADOS PELOS FRAUDADORES - TROCA DE MENSAGENS QUE DEIXA CLARO QUE A INTENÇÃO DA AUTORA ERA DE REALIZAR A PORTABILIDADE, E NÃO CONTRATAR NOVO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA INCLUSIVE PELAS CONTRATAÇÕES INTERMEDIADAS POR SEUS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS - SÚMULA 479 DO STJ - CONTRATO QUE DEVE SER DECLARADO INEXIGÍVEL. 3-

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INOCORRÊNCIA - FRAUDE PERPETRADA ATRAVÉS DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA, A QUAL DEVE FISCALIZAR DAQUELES QUE PRESTAM SERVIÇO DIRETAMENTE A ELA. 4- DANO MORAL - DESCONTOS OCORRIDOS DIRETAMENTE NO SALÁRIO DA AUTORA - VERBA ALIMENTAR - DANO MORAL IN RE IPSA - INDENIZAÇÃO QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO - PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. 5- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA.” (Apelação Cível nº 1014900-92.2022.8.26.0068, E. 14ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 16/02/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado – Responsabilidade da instituição financeira caracterizada – Cancelamento do negócio jurídico determinado, autorizada compensação – Impossibilidade de devolução dobrada – Responsabilidade da instituição financeira pelo dano moral sofrido pelo autor – Indenização devida, com valor fixado – Ajuste na contagem dos juros – Recursos parcialmente providos, com determinação.” (Apelação Cível nº 1004404-98.2022.8.26.0457, E. 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 30/01/2024).

“DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO BANCÁRIO C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR

DANO MORAL. Improcedência. Inconformismo da autora. Golpe da falsa portabilidade de empréstimos consignados. Autora induzida em erro por estelionatário a realizar a abertura de conta corrente, alterar seu domicílio bancário para recebimento dos proventos de aposentadoria, contratar o mútuo e transferir parte do valor recebido. Contratação fraudulenta. Relação regida pelo CDC. Requerido responde pelos prejuízos causados por terceiro, por se tratar de responsabilidade objetiva do fornecedor. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização fixada no montante requerido na inicial (R\$5.000,00), conforme os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Dever de devolução em dobro dos valores descontados dos vencimentos da apelante. Autorização de levantamento, pelo réu, da quantia depositada em juízo. Sucumbência invertida. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO". (Apelação Cível nº 1005477-55.2023.8.26.0624, E. 21ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Paulo Alcides, j. 31/01/2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Golpe do troco ou da falsa portabilidade - Pretensa portabilidade de empréstimo originário ofertada por suposto correspondente bancário do réu que, em verdade, culminou com a contratação de novo empréstimo consignado e o valor mutuado que deveria quitar o contrato anterior, repassado a terceiro – Aplicabilidade do CDC – Responsabilidade objetiva do réu – Teoria do risco do negócio – Dano moral bem caracterizado – Damnum in re ipsa - Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade – Procedência mantida - Recurso improvido.”

(Apelação Cível nº 1013596-54.2022.8.26.0037, E. 20ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Correia Lima, j. 26/01/2024).

Do exposto, força reconhecer que o contrato de empréstimo consignado é nulo, bem como é devida a devolução dos valores eventualmente indevidamente descontados do benefício da autora em dobro, posto que o caso em análise se enquadra naquele descrito pelo EAREsp 676608/RS (inserção do contrato no benefício em novembro de 2.022) pois, embora o contrato tenha sido celebrado, ele nasceu em contexto fraudulento.

Da mesma forma, deve proceder a autora com a devolução dos valores que lhe foram disponibilizados, já depositados em juízo (fl. 53).

De rigor, portanto, o reconhecimento de que deve haver apuração, das quantias eventual descontadas indevidamente do benefício previdenciário da autora, mediante comprovação em fase de liquidação. Autorizada a compensação, caso as partes sejam credoras entre si.

Por fim, caracterizada a falha na prestação do serviço, evidente que houve dano ao direito de personalidade da autora, de modo que a ré deve responder objetivamente pelo que lhe deu causa, por constituir a fraude um fortuito interno derivado do risco de seu empreendimento.

Nos termos do artigo 5º, X, da Constituição Federal, houve violação de intimidade e privacidade da autora, por flagrante falha nos serviços internos da instituição financeira.

“(…) 1. A instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, de forma que, havendo falha na prestação do serviço que ofenda direito da personalidade daqueles, tais como o respeito e a honra, estará configurado o dano moral, nascendo o dever de indenizar. Precedentes do STJ. 2. A atual Constituição Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. A dignidade humana pode ser considerada, assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral. 3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social. 4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima (...).” (REsp 1245550/MG, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015).

Em relação ao “quantum” indenizatório, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e a jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional,

sendo de rigor considerar a extensão do dano e a qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Tudo sem descurar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem perder de vista que, se por um lado se destina a recompor o patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório) e não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Em sede de recurso especial, é cediço que, no que tange ao arbitramento de verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais, este Tribunal tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente para restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido”. (AgRg no Ag 1378431/SP, E. 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 06/06/2013).

Da mesma forma, ensina a doutrina:

“O juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições

sociais do ofendido” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª edição, Editora Atlas, p. 104).

Deste modo, consideradas as circunstâncias do caso em apreço, fixo a indenização por danos moral em R\$10.000,00, a ser paga pela ré, que bem repara a autora pelo dissabor sofrido, sem ocasionar enriquecimento ilícito.

A indenização, aqui, deve ser corrigida do arbitramento neste Acórdão (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros moratórios do evento danoso (Súmula 54 do STJ), por se tratar de ilícito extracontratual.

Considerando a vigência da Lei nº 14.905/24, publicada em 1º de julho de 2024, que alterou o disposto no art. 406 do Código Civil (Lei nº 10.406/02), a taxa legal a ser aplicada corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, também do Código Civil.

Ante o exposto, reforma-se a r. sentença para julgar procedente a ação, declarando inexigíveis os valores decorrentes do contrato indicado na inicial, além de determinar a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados, bem como fixar o *quantum* indenizatório devido em R\$10.000,00.

Diante da procedência da ação, arcará a ré com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, ora fixados em 15% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, por meu voto, dá-se provimento ao recurso.

Hélio Nogueira

Relator