



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000327242

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035373-24.2023.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante JOSEFA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 2913

APELAÇÃO: 1035373-24.2023.8.26.0405

COMARCA: OSASCO

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: ISABEL BEGALLI RODRIGUEZ

APTE.: JOSEFA DO NASCIMENTO

APDO.: FACTA FINANCEIRA S.A.

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO. IMPROCEDÊNCIA. GOLPE FALSO FUNCIONÁRIO.

I. CASO EM EXAME

1. A autora alegou ter sido vítima de golpe ao fornecer seus dados pessoais e fotografia a um suposto funcionário do Banco Facta S.A., resultando em financiamentos indevidos em seu nome e descontos em sua conta bancária. Requereu a responsabilização da requerida por falha na prestação de serviços, restituição de prejuízos, invalidação dos contratos e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte da requerida e se os contratos de empréstimo foram firmados de forma irregular.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade da fornecedora é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. Contratos de cartão consignado e empréstimos consignados. A. Operações realizadas em 3 dias, duas no mesmo dia, com distância de 10 minutos e, no caso, em exatos idênticos termos. Quarta operação sem contar com selfie. Padrão de fraude. B. Parte que é usuária dessa modalidade de operação. Não foi beneficiária da operação. Importe total transferido a terceiro, correspondendo a mais de 15 vezes o salário da autora. Fuga de perfil de consumo. C. Autora com mais de 70 anos. Hipervulnerável. D. Falha na segurança do serviço, sob a ótica da segurança. Responsabilidade da requerida. Art. 14 e 7º, CDC. Operações declaradas inexistentes. Condenação à devolução dos importes descontos, sem abatimento do crédito, não desfrutado pela autora.

5. Situação que não extrapola o aborrecimento cotidiano. Contribuição da vítima. Tutela antecipada que obsteu os descontos. Dano moral não configurado.

6. Sucumbência redistribuída.

7. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de contratos de empréstimo, cumulada com inexigibilidade de débitos, restituição de valores, indenização por dano moral e tutela antecipada, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: *“Isto posto, julgo IMPROCEDENTE a ação, com a condenação da autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que ora fixo em 10% do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade processual, revogando-se a tutela antecipada anteriormente deferida. Via de consequência, julgo o processo extinto com resolução de mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.”* (fls. 197/199)

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 202/209, no qual requer, em síntese: (a) a responsabilização da requerida por falha na prestação de serviços pelo vazamento de dados; (b) a restituição dos prejuízos sofridos pela autora; (c) a invalidação dos contratos firmados; (d) a condenação da requerida ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de danos morais.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 213/222.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo, e o recolhimento do preparo recursal está dispensado, pois a autora é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 77/79.

É o relatório. Fundamento e decidido.

A autora alega, na petição inicial (fls. 1/15) e no boletim de ocorrência (fls. 55/56), que, em meados de abril de 2023, foi contatada por um indivíduo que se apresentou como funcionário do Banco Facta S.A. Financeira, oferecendo-lhe um cartão de crédito. Interessada na proposta, a autora enviou seus dados pessoais e uma fotografia, sem saber que se tratava de um golpe. Posteriormente, percebeu que haviam sido realizados financiamentos em seu nome, resultando em descontos indevidos em sua conta no Banco Mercantil.

A autora afirma que não contratou os seguintes empréstimos junto ao banco requerido: (i) R\$ 5.999,85 em 26/04/2023; (ii) R\$ 1.321,53 em 26/04/2023; (iii) R\$ 5.999,85 em 26/04/2023; (iv) R\$ 3.442,67 em 03/05/2023. **Totalizando R\$ 16.763,39.**

Alega ainda que tentou solucionar a situação administrativamente junto ao banco requerido, porém sem êxito.

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponíveis pela requerida, Fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, mas fica isenta se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos do processo demonstram de maneira inquestionável.

Desde logo, tem-se que a própria autora, alegando ter recebido uma ligação oferecendo um cartão de crédito e, por se interessar, ela mesma forneceu seus dados pessoais e enviou uma fotografia aos golpistas, como expressamente consta da petição inicial (fls. 02), o que repisou no boletim de ocorrência (fls. 55).

Soma-se que não há prova da suposta conversa entre a requerente e o golpista; não foi indicado o número do contato (*não se recorda a linha telefônica* – fls. 55). Nem sequer foi indicada com precisão a data de sua alegada ocorrência. Não apresenta comprovação do suposto envio de foto e documentos, como um e-mail ou outro meio que demonstre a remessa da imagem.

Dessa forma, **afasta-se qualquer hipótese de vazamento de dados**: no mínimo, foi a própria parte que confessa que os forneceu, pois, em verdade, nem há prova do repasse dos dados a terceiros.

Porém, a conclusão não é bastante para a solução do caso. Passemos ao exame das operações.

Nos contratos trazidos com a contestação:

- fls. 132/138, 59775386, figura a adesão a R\$ 1321,00 para saque, pagamento mínimo de R\$ 50,62, com regular trilha de aceites de 20.04.2023 (fls. 137), liberação do crédito em conta em 26.04 (fls. 157), selfie (fls. 161);

- fls. 139/144, 59809518, figura a adesão a empréstimo de R\$ 5.999,85, com parcelas de R\$ 177,16, taxa de juros de 1,97% e 26,38%, assinado eletronicamente em 24.04.2023, às 13,13,04, liberado em conta em 26.04 (fls. 158), selfie (fls. 162);

- fls. 145/150, 59089714, outra adesão ao empréstimo de R\$ 5.999,85, parcelas de 177,16, taxa de juros de 1,97% e 26,38%, assinado no mesmo dia 24.04, às 13,24,10, 10 minutos depois do anterior portanto, liberado em conta em 27.04 (fls. 159), selfie (fls. 163);

- fls. 151/156, 59958394, de 02.05.2023, empréstimo de R\$ 3.442,67, parcelas de R\$ 101,38, liberado em conta em 03.05 (fls. 160), sem *selfie*.

No caso particular, não há mínima prova de que a requerente tenha familiaridade com consignados. Pelo contrário, em seu extrato, são descontadas somente as prestações dos negócios supramencionados (fls. 33).

As selfies, para as operações dos dia 20 (única) e 24 (duas) reportam à requerida com a mesma roupa (mesma blusa) e, relativamente ao ambiente, cuida-se do mesmo lugar (parece azul e armário cinza), como se infere da comparação entre fls. 160/162. Para uma idosa de mais de 70 anos, não se pode exigir precisão sobre o envio de 1 ou 3 fotos. Foram, ao que se infere, sequenciais.

De se salientar que as duas operações do dia 24 contam com 10 minutos de diferença e são exatamente nos mesmos termos (empréstimo e parcelas). Para a operação de dias depois, não foi juntada a biometria facial.

Em 08.05.2023, o importe foi totalmente transferido, R\$ 16.602,99, para terceiro, pessoa jurídica. Fosse mesmo a requerente a beneficiária, não aguardaria quase 10 dias com o dinheiro em conta.

O quadro indica **padrão de fraude**: a conta foi abastecida rapidamente entre os dias 20 e 24, sobretudo, com dois empréstimos feitos em cerca de 10 minutos, em mesmas condições; pouco tempo depois, outra operação, sem biometria facial e, finalmente, o esvaziamento total da conta.

Não se pode olvidar que a autora, como visto, não é usuária das operações em questão, ou seja, **não estão em seu perfil de consumo**, como também a transferência de quase 20 mil reais da conta, mais de 15 vezes seu salário.

Nascida em 1951, contava com mais de 70 anos de idade, ou seja, hipervulnerável.

Assim, falhou a requerida na segurança de suas operações. Haveria de ter imposto mecanismos para bloquear a conta ou haveria de ter previamente contatado a idosa.

A falha foi a causa determinante do sucesso da empreitada criminosa. A Financeira responde na forma do artigo 14, caput, e 7º, parágrafo único, do CDC. As operações de crédito (quatro) são declaradas inexigíveis e cumpre à requerida a devolução dos valores, com correção monetária desde cada desconto pelo IPCA (IBGE) e juros de mora desde a citação, na forma do art. 405 do CC (as partes tinha relação contratual de abertura de conta), pela taxa Selic (abatido o IPCA).

A par disto, como houve contribuição da requerente para a empreitada delituosa, que se agrega à concessão de tutela antecipada (fls. 78) obstativa de descontos, não gerando, assim, significativo impacto financeiro, tem-se que a situação não transbordou os limites do aborrecimento. Não há dano moral.

Desse modo, a ação é julgada parcialmente procedente, com declaração de inexigibilidade das 4 operações de crédito, condenação da requerida a restituir à autora os valores dos descontos procedidos no benefício, com correção monetária e juros de mora na forma acima, sem dobra pela ausência de má-fé da requerida; excluídos os danos morais.

Deverá haver o rateio, por igual, das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios do patrono da parte contrária, conforme artigo 86, caput, do Código de Processo Civil. Arcará a parte autora com os honorários dos patronos da parte requerida, fixados em 10% do valor atualizado da indenização por danos morais reclamada na inicial, observada a justiça gratuita concedida. Por conta do aparente reduzido proveito econômico decorrente da demanda à autora, para evitar honorários mínguos, em favor do Patrono da autora, arbitro o importe de R\$ 1200,00, sem considerar o valor da causa, porque nele foi embutido o dano moral, ora afastado, já computada a atuação recursal.

Não haverá compensação com os créditos, porque a requerente não foi beneficiada. Eventual direito da requerida perante a cessionária deve ser postulado em via própria, entre as Financeiras, para evitar prejuízo à consumidora.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora