



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000167691

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000646-21.2025.8.26.0453, da Comarca de Pirajuí, em que é apelante OSVALDINA OLEGARIA DA SILVA SANTOS, são apelados BANCO BMG S/A e CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 3 de março de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5489 – 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO: 1000646-21.2025.8.26.0453
APELANTE: OSVALDINA OLEGARIA DA SILVA SANTOS
APELADO: BANCO BMG S/A E OUTRO

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e danos morais. Fraude em contratação bancária por terceiro. Culpa exclusiva da vítima. Recurso desprovido.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Osvaldina Olegaria da Silva Santos contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais, ajuizada em face de Banco BMG S/A e Crefisa S/A – Crédito, Financiamento e Investimentos. A autora alegou ter sido vítima de fraude praticada por terceiros, que, após obterem seus dados pessoais, contrataram empréstimo consignado em seu nome, cujo valor foi creditado em sua conta e posteriormente transferido a estelionatários. Pleiteou a nulidade do contrato, devolução em dobro dos valores descontados e compensação por danos morais. A sentença de origem afastou a responsabilidade das rés, reconhecendo a culpa exclusiva da autora na concretização da fraude.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em verificar se há responsabilidade objetiva das instituições financeiras em razão de fraude bancária perpetrada por terceiro, na contratação de empréstimo consignado com posterior desvio dos valores pela própria autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade prevista no Código de Defesa do Consumidor é objetiva, nos termos do art. 14, mas admite exceção quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme dispõe o §3º, II, do mesmo artigo. A autora forneceu voluntariamente seus dados pessoais e bancários a terceiros, bem como realizou pagamento via boleto no valor de R\$ 5.000,00, o que rompe o nexo causal entre a atuação das instituições financeiras e o prejuízo sofrido. A contratação seguiu todos os protocolos formais de segurança: envio de documentos, concordância com os termos de uso, validação biométrica facial e depósito dos valores na conta de titularidade da autora. Não há indício de falha na prestação dos serviços ou no sistema de segurança

das rés. O dano decorreu de ação exclusiva da autora ao seguir orientações de estelionatários, caracterizando fato de terceiro e afastando a responsabilidade objetiva dos fornecedores do serviço. A instituição financeira não pode ser responsabilizada pela destinação dada ao valor contratado, quando este é recebido regularmente e as etapas contratuais são validadas com segurança e autenticidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A culpa exclusiva do consumidor por fornecer dados pessoais e realizar transferências voluntárias rompe o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

A realização do contrato com observância de protocolos de segurança e a efetivação do crédito na conta da própria autora excluem a responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes de golpes praticados por terceiros. A instituição financeira não responde por prejuízos causados por fraude quando demonstrada a inexistência de falha na prestação do serviço ou de vício no sistema de segurança.

Dispositivos relevantes citados:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e §3º, II; Código de Processo Civil, arts. 85, §§ 2º e 11; art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência relevante:

TJSP, Apelação Cível 1000746-21.2025.8.26.0438, Rel. Des. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 10.10.2025.

TJSP, Apelação Cível 1020515-46.2023.8.26.0224, Rel. Des. Paulo Toledo, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 11.12.2024.

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença de fls. 256/260 que julgou improcedente a AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS MORAIS movida por OSVALDINA OLEGARIA DA SILVA SANTOS em face de CREFISA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS e BANCO BMG S/A. No mais, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a gratuidade da justiça gratuita concedida.

Sustenta a apelante que (i) foi vítima de fraude perpetrada por terceiro que tiveram acesso a seus dados pessoais através de vazamento ocorrido nos sistemas do banco réu BMG S/A; (ii) que não manifestou vontade livre e consciente de contratar o empréstimo consignado nº 09.7002.151403 junto ao banco Crefisa, tendo sido induzida a erro por golpistas; (iii) que os descontos em seu benefício previdenciário são indevidos e causam prejuízo à sua subsistência; (iv) que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ; 5) que faz jus à declaração de nulidade do contrato, repetição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. Requereu o provimento do recurso para reforma integral da sentença.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo, em razão da gratuidade judiciária concedida, às fls. 34.

Contrarrazões, às fls. 277/284.

O recurso foi anteriormente distribuído a Des. Maria Salete Corrêa Dias, a qual não conheceu do recurso, em razão da prevenção, determinando-se, assim, a redistribuição a esta relatoria.

É o relatório.

Consoante se verifica dos autos, cuida-se de AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS MORAIS ajuizada pela ora apelante em face de CREFISA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS e BANCO BMG S/A, na qual alegou ter sido vítima de fraude que resultou na contratação de um empréstimo consignado em seu nome junto à ré Crefisa, cujos valores foram posteriormente transferidos a terceiros estelionatários. Requereu a declaração de nulidade do contrato, a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora/ora recorrente.

Pois bem.

A relação examinada, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles *“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”* (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, independentemente de culpa. Contudo, o §3º do mesmo dispositivo expressamente prevê hipóteses de exclusão, entre as quais a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não

se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa." (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil - Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento - vol. I, Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de segurança na prestação do serviço) e o dano causado.

Porém, no caso em análise, a fraude somente se consumou porque a própria autora/apelante forneceu dados sensíveis (envio de seus documentos e informações pessoais) ao falsário. Soma-se a própria autora/recorrente efetuou o pagamento/transferência do valor de R\$ 5.000,00, de forma espontânea (fls. 18/19). Tais condutas rompem o nexo causal entre a atividade da instituição financeira e o dano, caracterizando a excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC.

Assim, concorrendo, como visto, a parte autora para a fraude mediante realização espontânea das operações de pagamento, não há qualquer indício de que as requeridas/ora apeladas tenham alguma responsabilidade pela fraude à vítima ou que pudesse impedi-la.

Como bem obtemperado pelo d. Juiz singular:

“Da análise pormenorizada dos autos, em especial da contestação e dos documentos apresentados pela ré CREFISA S/A, resta evidente que a contratação do empréstimo consignado nº 097002151403 seguiu os ritos formais de segurança para operações digitais. A autora, por meio de seu aparelho celular, recebeu um link para a formalização, concordou com os termos de uso, enviou seus documentos pessoais e, crucialmente, realizou a validação por meio de biometria facial (selfie com prova de vida). Tal procedimento de assinatura eletrônica é pessoal, intransferível e demonstra, para a instituição financeira, a manifestação de vontade inequívoca da contratante.

Ademais, é fato incontroverso que o valor líquido do empréstimo, no montante de R\$ 13.766,90, foi efetivamente creditado na conta de titularidade da própria autora junto à Caixa Econômica Federal em 26/11/2024. A partir desse momento, a Crefisa cumpriu sua parte na obrigação contratual.

O prejuízo alegado pela autora não decorreu de falha na prestação de serviço das instituições financeiras, mas de sua própria conduta posterior. Ao receber o dinheiro em sua conta, a autora, infelizmente, seguiu as instruções dos fraudadores e transferiu a quantia de R\$ 5.000,00 por meio de pagamento de boleto a terceiros.

A instituição financeira não pode ser responsabilizada pela destinação que o cliente dá aos valores legitimamente contratados e recebidos. A transferência de valores a terceiros, em decorrência de um golpe de engenharia social, caracteriza a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro. A autora, ainda que pessoa idosa, falhou em seu dever mínimo de cautela ao fornecer seus dados pessoais a desconhecidos e ao realizar transações financeiras sob a orientação de terceiros, por telefone e mensagens.

Embora se lamente o golpe sofrido, não se pode transferir o ônus de tal infortúnio às instituições financeiras, que agiram dentro da regularidade esperada. A Crefisa validou a identidade da contratante e depositou o dinheiro em sua conta. O Banco BMG, por sua vez, não pode ser responsabilizado por uma fraude em que não teve participação direta, sendo que a causa determinante do prejuízo foi a ação da própria autora ao contratar um novo empréstimo e, em seguida, dispor do valor em favor dos estelionatários.”

À propósito, julgado desta signatária, na mesma tessitura:

DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por José Manoel da Silva contra NU Pagamentos S.A., alegando fraude bancária após fornecimento de dados pessoais a

estelionatário que se passou por funcionário da instituição financeira. O autor busca indenização por danos materiais de R\$600,00 e danos morais de no mínimo R\$10.000,00. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude perpetrada por terceiro. III. Razões de Decidir **A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, mas pode ser excluída pela culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. No caso, a fraude ocorreu devido à conduta do autor, que forneceu dados sensíveis ao estelionatário, rompendo o nexo causal entre a atividade da instituição financeira e o dano.** IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. **A culpa exclusiva do consumidor rompe o nexo causal, excluindo a responsabilidade da instituição financeira.** 2. A prática de golpes bancários é de conhecimento público, não cabendo indenização por danos morais ou materiais. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §§2º e 11; art. 1.026, §2º. (TJSP; Apelação Cível 1000746-21.2025.8.26.0438; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 10/10/2025; Data de Registro: 10/10/2025)

No mesmo sentir, entendimento desta Egrégia Corte:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "GOLPE DO WHATSAPP". RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: a parte autora realizou transferência bancária após contato de falso parente, por meio do aplicativo WhatsApp. Sentença julgou improcedentes os pedidos, porquanto não demonstrada contribuição do banco réu para a prática do ilícito. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, pela fraude perpetrada. Apelação Cível nº 1000646-21.2025.8.26.0453 -Voto nº 5489 - CW

III. RAZÕES DE DECIDIR: não houve falha na prestação de serviços pelo banco réu. **A autora não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a identidade do interlocutor**, o qual se valeu, inclusive, de número de telefone diverso do utilizado por sua irmã, solicitando, ademais, transferência à conta de pessoa por ela desconhecida. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que o banco requerido não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizado, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. IV. DISPOSITIVO: recurso desprovido. Majoração dos honorários sucumbenciais, respeitada a gratuidade. (TJSP; Apelação Cível 1020515-46.2023.8.26.0224; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)

Sendo de rigor, a manutenção da r. sentença.

Por fim, mantida a sucumbência como prolatada na r. sentença, majorando-se os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §§2ª e 11 do Código de Processo Civil, observado o benefício da gratuidade judiciária concedida à autora.

Considera-se prequestionada por esta Turma toda matéria infra e constitucional suscitada pelas partes, com precípua finalidade de acesso às i. Superiores Instâncias, pelas vias extraordinária e especial, ressaltando-se que, em sede de prequestionamento, torna-se desnecessária citação expressa dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido deliberada, como o fora no teor deste acórdão.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA