



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000156668**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004003-02.2019.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KARLA REGINA HARAMI PEREIRA ALVES, são apelados BANCO DAYCOVAL S/A e FACTA INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1004003-02.2019.8.26.0006

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: KARLA REGINA HARAMI PEREIRA ALVES

APELADO: BANCODAYCOVAL S/A

JUÍZA: ADAISA BERNARDI ISAAC HALPERN

**Voto nº 2691**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora formalizou empréstimo com o banco réu, com o intuito de quitar empréstimo que mantinha com outro banco e, induzida por desconhecido, transferiu o valor recebido para conta de terceiro. Ação julgada improcedente. Insurgência da autora. Não acolhimento. Hipótese em que a autora recebeu uma ligação e posteriormente, por meio de conversas de WhatsApp, autorizou que terceiro negociasse empréstimo em seu nome, motivo pelo qual a falsidade da sua assinatura, constatada pela perícia, não pode ensejar a nulidade do contrato. Autora que admite ter trocado mensagens de áudio com o fraudador (juntadas aos autos), que demonstram sua participação ativa e manifesta vontade de contratar. Mensagens juntadas aos autos, comprovando o fornecimento de dados pessoais pela própria autora. Insuficiência dos elementos coligidos para caracterizar o nexo de causalidade entre o dano sofrido pela autora e a prestação de serviços pelo banco réu. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 456/464) interposto contra a r. sentença de fls. 442/449 dos autos dos “*ação de inexistência de débito cumulada com restituição de indébito e indenização por danos morais*”<sup>1</sup>, ajuizada por Karla Regina Harami Pereira Alves em face de Banco Daycoval S/A e Facta Intermediação de Negócios Ltda., por meio da qual a MM<sup>a</sup>. Juíza julgou extinta a ação com relação à segunda corre (reconhecendo sua ilegitimidade passiva) e improcedente a ação com relação à primeira corre. Em virtude da sucumbência, condenou a autora ao

---

<sup>1</sup> R\$ 34.376,21 em abril de 2019



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00, para cada requerido (artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil).

Recorre a autora (fls. 456/479).

Recurso tempestivo e acompanhado de preparo (fls. 465/466, complementado às fls. 505/507), respondido em fls. 483/497 e 498/499.

**É o relatório.**

**FUNDAMENTO E VOTO**

O recurso não comporta provimento.

De acordo com o relatório da sentença, que se adota, a autora alegou, na petição inicial, *“que recebeu uma ligação da segunda requerida no dia 29/01/2019, ocasião em que lhe foi oferecido um novo empréstimo para quitação daquele seu mantido junto ao Banco do Brasil e redução do valor das parcelas e juros, tendo aceitado a proposta. Afirmou que depois de receber o crédito de R\$ 31.876,21, realizou uma transferência para conta apontada em e-mail enviado pela segunda requerida; porém, ao verificar o seu holerite do mês de fevereiro de 2019, percebeu que em vez de estar com um empréstimo, estava com dois, com aquele perante o Banco do Brasil, que não foi quitado, e com o novo junto ao banco requerido, cujas parcelas e condições (96 prestações de R\$ 890,00) não correspondem com as prometidas (60 parcelas de R\$ 500,00). Relatou que não assinou nenhum contrato, mesmo assim, não logrou êxito em resolver a questão com a instituição bancária, recebendo uma via contratual com assinatura que não reconhece como sua. Requereu, então, a concessão de tutela antecipada para determinar a suspensão dos descontos em folha, até que seja resolvida a lide, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, bem como que os requeridos sejam condenados à devolução em dobro dos valores salariais descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00. Juntou documentos (fls. 16/46)”*.

Recebida a emenda a inicial de fls. 49/63 (fls. 67), as rés contestaram, trazendo documentos (fls. 79/109 e 134/208), e vieram as réplicas (fls. 117/128 e 214/229). Deferida a realização de perícia

grafotécnica (fls. 290), veio o laudo em fls. 362/427, e sobreveio, então, a r. Sentença.

A ação foi julgada extinta sem apreciação do mérito, com relação à corrê Facta Intermediação, e improcedente em relação ao banco Daycoval, entendendo o MM. Juiz, quanto a este, que:

*“Passo, então, à análise do mérito somente no tocante ao requerido Banco Daycoval S.A. A requerente recebeu uma proposta de portabilidade de empréstimo (para o Banco Daycoval) com redução do valor das parcelas e dos juros, por WhatsApp (fls. 30/34), e a **aceitou, acreditando na promessa de que seria quitado o saldo devedor de seu empréstimo originário junto ao Banco do Brasil.** Ao aceitar a proposta, a requerente forneceu seus documentos pessoais ao suposto intermediador para que houvesse a prometida portabilidade, mediante a contratação de empréstimo consignado perante o requerido (fls. 193/194), o qual se realizou no valor líquido de R\$ 34.376,21, creditado em conta da parte autora em 07/02/2019 (fls. 198), para ser pago por meio de 96 parcelas de R\$ 890,00, com vencimento inicial em 15/04/2019. **Seguindo instruções do suposto intermediador (fls. 34/37), a requerente realizou a transferência da quantia de R\$ 31.876,21, em 08/02/2019 (fls. 38), para conta em nome de pessoa chamada Altemar Alves Noronha, sob a promessa de que, assim, seria finalizada a portabilidade e haveria a quitação do saldo devedor de seu empréstimo primitivo junto ao Banco do Brasil.** Após a realização da transferência, a requerente, ao verificar seu holerite, notou que havia sido vítima de um golpe, que não houve a portabilidade ou compra de empréstimo, pois continuava devendo para o Banco do Brasil e não estava com um empréstimo único, mas com dois (fls. 40), o originário e o novo. **A negociação, por meio do WhatsApp, restou demonstrada pelos documentos de fls. 30/37. O golpe se deu em razão de não haver a quitação do empréstimo anterior e de ter a requerente transferido valores para Altemar Alves Noronha (fls. 38). Apesar do golpe, a requerente participou ativamente para a ocorrência da fraude, fornecendo seus documentos pessoais a pessoa apontada por MaxCred ou Altemar Alves Noronha acreditando que estaria resolvendo um problema de empréstimo com o Banco do Brasil. Tanto o banco requerido, quanto a requerente, foram vítimas do golpista, visto que o estelionatário intermediou contrato entre as partes para se beneficiar do dinheiro. Então, não cabe responsabilizar a instituição bancária pelo***

***evento. Houve culpa exclusiva de terceiro, do fraudador, mas facilitada pela participação ativa da requerente, com sua imprudência, por se tratar de empréstimo de valores significativos. A requerente autorizou a contratação de empréstimo junto ao requerido, ainda que tenha sido enganada pelo suposto intermediador. (...). Ela não tomou qualquer medida contra o beneficiário do crédito, contra o meliante, com o intuito de ressarcimento. A requerente, por livre e espontânea vontade, sem coação, transferiu valores para conta de Altemar Alves Noronha (fls. 38), pessoa essa que não faz parte da lide, o que prejudica a sua investigação nestes autos. O mesmo ocorre com relação a MaxCred, mencionada pela requerente”.***

Insurge-se a autora, buscando a reforma da sentença unicamente com relação ao banco.

Nas razões de apelo, a autora ratifica os principais fatos arguidos na inicial, quais sejam: ter recebido ligação de pessoa que, se passando pelo banco réu, lhe ofereceu empréstimo para quitação de um outro mantido junto ao Banco do Brasil, com melhores condições; ter aceitado a proposta, recebido o crédito, transferindo-o para conta apontada em e-mail enviado pela requerida; ao verificar o seu holerite, percebeu que o empréstimo junto ao Banco do Brasil não havia sido quitado e, quanto ao novo junto ao banco réu, as parcelas e condições não correspondiam às prometidas; não assinou nenhum contrato, mas recebeu uma via com assinatura que não reconhece como sua. Por fim, sustenta que a sentença de primeiro grau deixou de considerar o risco do negócio das instituições bancárias e penalizou o consumidor, quando estava presente a hipossuficiência técnica, impondo-se a inversão do ônus da prova. Pugna pelo provimento do recurso para reforma da r. sentença no sentido de acolher os pedidos.

O recurso, todavia, não merece acolhida.

É certo que, em se tratando-se de relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelece a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a

responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pelo CDC, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição financeira, que, descuidando-se de seu cuidado objetivo, age culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade bancária constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para evitar fraudes. Se o banco não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, permitindo que o tomador de seus serviços experimente danos em seu patrimônio, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

No presente caso, no entanto, a autora não provou o nexo causal entre a fraude de que foi vítima e qualquer conduta comissiva ou omissiva que pude ser atribuída ao banco.

A tese autoral é de que o golpista tinha ciência das operações realizadas, formalizou a contratação junto ao banco, inclusive com o depósito do crédito, inexistindo razões para que a autora levantasse suspeitas sobre a higidez do procedimento informado. Sustenta, ainda, que o próprio banco réu, mesmo sem a autora ter assinado ou solicitado empréstimo diretamente com a ré, reconheceu que o empréstimo foi regular.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem. A autora era cliente do Banco do Brasil e não do banco réu. Esse fato, por si só, já aponta em sentido contrário à tese de vazamento de dados pessoais da autora aos golpistas.

Na petição inicial foi narrado que a autora anuiu à proposta que teria sido apresentada via telefone porque, como afirmado, o contrato era vantajoso quanto aos juros e número de parcelas. Assim, aceitou proposta de empréstimo para quitação de outro existente com o Banco do Brasil, e o valor do empréstimo foi creditado na conta da autora, como documentado na inicial. Ao receber o crédito, ela o transferiu para conta apontada em e-mail enviado pela requerida. Esse contexto já se mostra contundente quanto à participação ativa da autora.

Ademais, como constou da sentença, os documentos de fls. 30/37, relativos às trocas de mensagens pelo aplicativo *WhatsApp*, dão conta de que foi a própria autora quem enviou todos os seus dados ao estelionatário, permitindo inclusive a falsificação de assinatura por imitação - a perícia concluiu pela falsidade da assinatura objeto do contrato.

Em suma, as conversas que se encontram juntadas aos autos (fls. 30/37) comprovam que terceira pessoa teve acesso indevidamente aos dados bancários da autora, porque no afã de realizar o contrato e tratativas com o estelionatário, ela os enviou.

Noutras palavras, inexistem elementos nos autos que amparem a tese da autora, de responsabilidade do banco réu pelos danos sofridos.

Como acertadamente constou da Sentença, *“O golpista se fez de intermediário, pegou os documentos da requerente, falsificou a assinatura dela, por semelhança, porém, ela sabia que estava sendo feito o empréstimo. A requerente autorizou que o terceiro contratasse o crédito em seu nome, motivo pelo qual a falsidade da assinatura não enseja a nulidade do contrato. Isso porque a prova pericial precisa ser vista em meio ao conjunto probatório. De fato, o intermediário malandro pode ter copiado a assinatura da autora, mas com documentos por ela fornecidos com o intuito de contratar empréstimo com o banco Daycoval, empréstimo esse que seria usado*

*para amortizar dívida original com o Banco do Brasil”.*

Assim, apesar do alegado em apelação, no sentido de que “o *Laudo Pericial acostado às fls. 362/427 dos autos, atestou assertivamente que as assinaturas constantes no contrato de empréstimo consignado objeto desta lide, cadastrado sob o nº 20-5989996/19 não são oriundas do punho da parte Autora*”, tal fato por si não acarreta a nulidade de contrato, que a autora quis celebrar de livre e espontânea vontade.

Nesse contexto, embora se lamente a situação experimentada pela apelante, não há como imputar ao banco réu a responsabilidade pela efetivação da transação que lhe causou prejuízo, haja vista que foi a própria autora quem deu azo à fraude, ainda que ludibriada por desconhecido, sem indício de relação de causalidade entre qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira e o resultado danoso.

Em caso análogo, assim decidiu esta 11ª Câmara de Direito Privado:

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Transação bancária (PIX) – Autor que alega ter sido vítima de golpe ao baixar aplicativo que permitiu acesso remoto à sua conta bancária por estelionatários e efetivar duas transferências bancárias em favor destes, nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 20.000,00 - Pretensão de condenação da instituição financeira, na qual mantém conta corrente, a restituir os valores transferidos – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Descabimento – Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado pelo autor – Hipótese em que o requerente admite ter sido ludibriado, o que culminou na efetivação de duas transferências por meio da ferramenta PIX para conta bancária de terceiro, mantida em*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*outra instituição financeira – Ausência de ato ilícito por parte do réu, que apenas cumpriu as ordens de pagamento enviadas pelo autor – **Outrossim, não foi demonstrado qualquer vazamento de dados relacionados ao requerente, mesmo porque foi este quem entrou em contato com os estelionatários e permitiu o acesso remoto à sua conta bancária** - Ademais, embora em valores menos expressivos, o autor movimentava constantemente sua conta, inclusive para fins de investimento em renda fixa e criptomoedas – Ausência de demonstração de que as transferências excederam o limite fixado para tanto – Sentença mantida – **RECURSO NÃO PROVIDO.**" (TJSP; Apelação Cível 1002031-18.2022.8.26.0062; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bariri - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/09/2023; Data de Registro: 14/09/2023 – destaques nossos)*

Em suma, ausente a prova do defeito do serviço prestado pela instituição financeira requerida, os pedidos em face dela dirigidos são improcedentes.

Diante do exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso. Em razão do que dispõe o art. 85, §11º, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora aos patronos do banco réu para 11% sobre o valor da causa.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora