



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000085829

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006829-89.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO DAYCOVAL S/A, é apelada ELIANA RAYMUNDO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1006829-89.2024.8.26.0405 (processo digital)
Relator: Emílio Migliano Neto
Apelante: Banco Daycoval S/A
Apelado: Eliana Raymundo
Juízo de origem: 5ª Vara Cível do Foro da Comarca de Osasco
Voto 8.576-EMN-mhrp

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Golpe da falsa central de atendimento. Parte autora que, após receber ligação de um suposto gerente do Banco Daycoval, e acreditando nas informações por ele passadas, efetuou procedimento, sob a sua orientação, realizando transações bancárias em favor de terceiros. Sentença de procedência. Irresignação do banco requerido. Não cabimento. Falha na prestação do serviço bancário. Nítida a responsabilidade do banco em manter sob sigilo os dados cadastrais e bancários da parte autora. Banco apelante que não se desincumbiu do ônus de comprovar que realizou os procedimentos para evitar a fraude utilizando os dados da correntista que estavam sob sua guarda. DANO MORAL. Entende este relator que a escancarada contratação fraudulenta impõe transtornos que caracterizam dano moral passível de indenização. A fixação em dano moral, além de servir como compensação ao consumidor, também visa compelir as instituições bancárias a tomarem medidas efetivas no combate às fraudes, bem como para incentivar a solução do conflito na esfera extrajudicial. Sentença integralmente mantida. Honorários sucumbenciais majorados. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Banco Daycoval S/A contra a sentença de fls. 470/477, cujo relatório se adota, proferida pela MMª. Juíza de Direito da 5ª Vara Cível da comarca de Osasco, Doutora Maria Helena Steffen Toniolo Bueno, julgando procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral proposta em face do banco apelante.

À causa foi atribuído o valor de R\$ 14.120,00, em 13.03.2024 (fls. 1/14).

Inconformado, requer o banco apelante (fls. 500/515) a reforma da sentença, alegando preliminarmente não ser parte legítima para configurar no polo passivo da ação e requerendo também preliminarmente a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

anulação de todos os atos após a emenda à inicial (fls. 447/452). No mérito, o banco alega culpa exclusiva da vítima e de terceiros pela suposta fraude praticada contra a autora e apelada, requerendo assim a improcedência da ação e de forma alternativa a devolução do empréstimo concedido no caso de manutenção da sentença e a reforma da sentença para retirar a condenação em dano moral, ou ainda redução do *quantum* estabelecido já que alega que o ocorrido foi "*no máximo um mero dissabor*".

Às fls. 523/546, a parte autora e apelada ofereceu suas contrarrazões, alegando preliminarmente falta de dialeticidade recursal, e no mérito rebate os argumentos da apelação requerendo por fim a manutenção da sentença e não provimento do recurso.

O recurso foi distribuído por prevenção ao Agravo de Instrumento 2112113-23.2024.8.26.0000 e os autos vieram conclusos a este Juiz Relator (fls. 552) para julgamento virtual nos termos da Resolução 591/2024 do Tribunal de Justiça de São Paulo..

É o relatório do essencial.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 516/517).

Inicialmente rejeito as preliminares de ilegitimidade passiva, pois evidente que o banco Daycoval deve constar no polo passivo diante da sua responsabilidade como prestador de serviço. Quanto a nulidade dos atos após a emenda a inicial, não possuem cabimento, a peça nada mais é do que uma resposta à contestação ainda que tenha sido nomeada de forma diversa.

No mérito, cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral em decorrência de fraude que vitimou a parte autora, perpetrada por terceiro fraudador, a qual restou julgada procedente.

Inconformado, recorre o baco Daycoval, requerido na ação.

Conforme se depreende dos autos, a parte autora, em busca de empréstimo consignado, se dirigiu ao que acreditava ser uma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

agência exclusiva do Banco BMG, e neste local com auxílio de atendente, contratou digitalmente empréstimo no valor de R\$ 15.125,50 (contrato nº 50-016359937). Mesmo após a contratação a autora não percebeu que o local operava como correspondente bancário autorizado do réu Banco Daycoval, tanto que incluiu o banco BMG no polo passivo da ação.

Logo ao sair da agência, ainda na calçada, a autora recebeu ligação de suposta gerente do Banco Daycoval, identificada como "Ana" (número de celular 11 3230-8013), que detinha conhecimentos detalhados do contrato recém-celebrado, informando que a autora havia perdido quase R\$ 10.000,00 com o seguro e oferecendo cancelamento da operação para contratação de novo empréstimo sem seguro, com valor maior (adicional R\$ 9.875,00) e parcelas menores.

Assim, orientada pela suposta gerente – alegada como correspondente bancária do réu –, a autora transferiu o valor total do empréstimo via códigos de barra/PIX para contas de terceiros: R\$ 10.000,00 para Glaucia Regina de Oliveira Melo (CPF 350.958.058-39, CNPJ 08.561.701/0001-01) e R\$ 5.124,88 para Debora Domingues Saldanha (CPF 499.090.008-14, mesmo CNPJ), sob pretexto de extorno e quitação. O cancelamento prometido não ocorreu. Assim a autora realizou novo empréstimo como banco apelante o que resultou em descontos duplos no benefício previdenciário da autora desde novembro de 2023: R\$ 370,00 (primeiro contrato) + R\$ 429,48 (segundo contrato nº 50-016657528, no valor de R\$ 17.557,03).

A questão controvertida cinge-se em analisar se a fraude perpetrada caracteriza a excludente da culpa exclusiva da vítima e de terceiro, ou de falha de segurança na prestação de serviços das instituições financeiras.

Respeitadas as razões recursais, o apelo do banco não prospera.

A relação jurídica aqui discutida está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

As atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, o que se infere da leitura do artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor)¹.

Tal entendimento também foi consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça em sua Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O ônus da prova competia exclusivamente ao banco ora apelado, nos termos do disposto no artigo 6º, inciso VIII, do já mencionado diploma consumerista, dada a notória hipossuficiência técnica da autora no caso concreto.

Também não se olvide de que a responsabilidade do banco requerido, ora apelado, no presente caso é objetiva, de acordo com o que reza o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

“CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA DE SAQUES INDEVIDOS DE NUMERÁRIO DEPOSITADO EM CONTA POUPANÇA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. POSSIBILIDADE. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS. ART. 14 DO CDC. 1. Trata-se de debate referente ao ônus de provar a autoria de saque em conta bancária, efetuado mediante cartão magnético, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques. 2. O art. 6º, VIII, do CDC, com vistas a garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, estabelece que a inversão do ônus da prova será deferida quando a alegação por ele apresentada seja verossímil ou quando for constatada a sua hipossuficiência. 3. Reconhecida a hipossuficiência técnica do consumidor,

¹ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

em ação que versa sobre a realização de saques não autorizados em contas bancárias, mostra-se imperiosa a inversão do ônus probatório. 4. Considerando a possibilidade de violação do sistema eletrônico e tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, a retirada de numerário da conta bancária do cliente, não reconhecida por esse, acarreta o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC. 5. Recurso especial não provido” (REsp nº 1155770 PB, registro nº 2009/0191889-4, 3ª Turma, v.u., Relatora Min. NANCY ANDRIGHI, j. em 15/12/2011, DJe de 09/03/2012).

A fraude foi evidentemente realizada com colaboração interna do banco ou de seu correspondente bancário, vez que detalhes da contratação que ocorrera minutos antes eram de conhecimento dos fraudadores.

A falsa gerente do Banco requerido já tinha a posse de seus dados bancários e por essa razão conseguiu induzir a vítima a fornecer outras informações e realizar transferência dos valores recebidos para os fraudadores.

A fraude perpetrada com ajuda de funcionários internos ou por correspondente bancário demonstra falha na prestação de serviço do banco requerido que tinha o dever de guardar os dados sigilosos da contratação.

Assim de rigor a manutenção da sentença para declarar inexistente a relação jurídica entre as partes aqui litigantes.

No que se refere à condenação em dano moral, no entendimento deste relator também deve ser mantida a sentença nesse ponto, incidindo na espécie a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Como se sabe, o prejuízo de ordem moral é lesão de caráter subjetivo, que dispensa a comprovação do reflexo patrimonial do

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

prejuízo.

No caso em tela, é inegável que o fato da autora ver seus dados indevidamente utilizados para a fraudulenta contratação, aliado às subseqüentes cobranças, tem o condão de provocar preocupações, aflições, nervosismo, e intranquilidade, trazendo sensações de vulnerabilidade e insegurança que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana.

Por vezes, em razão da hipossuficiência técnica e econômica do consumidor, a fraude não é percebida de imediato.

Em casos dessa natureza, tem-se como regra que além das questões envolvendo fraude bancária não serem resolvidas administrativamente, os consumidores acabam submetidos a uma verdadeira “*via crucis*”, que provoca vívido tormento.

As grandes corporações financeiras e bancárias, com essa prática deliberadamente desidiosa, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a demanda em razão da falta de solução administrativa para escancarado ilícito contratual.

A enxurrada de demandas judiciais sobre o mesmo tema permite a constatação de que o erro relativo às fraudes bancárias já é bastante conhecido na esfera administrativa, que, a toda evidência, é o primeiro canal procurado pelos consumidores, o que leva a crer que as instituições bancárias e financeiras envolvidos em tais questões não possuem interesse ou pelo menos pressa em solucionar de uma vez o abuso ao direito do consumidor.

Dessa forma, a permanência e conivência com tal conduta geram prejuízo evidente para a sociedade, que clama por uma resposta rápida e efetiva do Poder Judiciário, para por fim a essas contratações fraudulentas, que dia após dia estão se repetindo de modo exponencial.

Diuturnamente, a experiência no trato com esses tipos de fraudes bancárias revela que as instituições bancárias e financeiras procrastinam a solução da questão com o escopo de validar uma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

contratação fraudulenta ou, ainda, para conseguir alguma composição envolvendo quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir o dano de ordem moral.

Em outras palavras, nos casos de configuração de empréstimo fraudulento as instituições bancárias e financeiras preferem correr o risco da condenação em dano moral, pois já sabem que os patamares em que são fixados esses valores são muito baixos, ou ainda, em melhor hipótese para elas, nem são condenadas ao pagamento de dano moral, tornando desvantajoso o reconhecimento da fraude ainda na fase extrajudicial.

Assim, com a devida licença de entendimento contrário, este relator adota a solução de ser imprescindível a fixação do valor da indenização por dano moral em *quantum* capaz de compelir o banco a dar adequado tratamento a uma questão que deveria ser solucionada sem a intervenção do Poder Judiciário.

Não é crível, repita-se, que se admita o exponencial crescimento de demandas dessa natureza (contratos de empréstimos bancários ou financeiros fraudulentos), que revelam a escolha vantajosa das instituições financeiras em adotarem postura indolente, sem que nada seja feito para coagi-las a cumprir os comandos do ordenamento jurídico para proteção dos consumidores prejudicados.

Portanto, é de rigor, no caso presente, a condenação da instituição bancária no pagamento de indenização por dano moral.

Em relação ao *quantum*, embora a lei não estabeleça parâmetros para fixação desse danos, impõe-se ao magistrado observar critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O valor deve ser tal que proporcione compensação ao consumidor pelo dano sofrido, mas que ao mesmo tempo não represente enriquecimento ilícito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Concomitantemente, o valor deverá ser fixado levando-se em consideração o fator pedagógico da medida, a fim de desestimular o ofensor na prática reiterada do ilícito, e estimulá-lo a adotar postura de combate às fraudes, sem que para isso haja intervenção do Poder Judiciário.

Assim, considero adequado, no caso presente, a manutenção da sentença no montante de R\$ 14.120,00, suficiente para reparar o dano moral sofrido pela autora e inibir que o banco réu incorra novamente em condutas análogas.

O valor deverá ser corrigido com a aplicação da taxa selic, descontada do IPCA como incidência de juros de mora desde o evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ, e correção monetária (IPCA) a partir da data da fixação, nos termos da Súmula 362 do STJ, tudo em conformidade com o julgado no AREsp 2.059.743 - RJ.

Diante da sucumbência integral, o banco requerido deve arcar, com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios majorados para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, nega-se provimento ao recurso.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator
Assinatura eletrônica