



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001274620

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008541-43.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante PAULO CESAR DE SOUZA, é apelado BANCO DAYCOVAL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. Nº: 1008541-43.2025.8.26.0482

COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE

APTE.: PAULO CESAR DE SOUZA

APDO.: BANCO DAYCOVAL S/A

JUÍZA: ALINE SUGAHARA BERTACO

VOTO Nº: 10455

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

I. Caso em Exame: Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. O autor alega que foi vítima de fraude ao receber ligação de suposto representante do banco, resultando em empréstimos consignados não autorizados e transferências para conta de terceiros. Requereu a declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais e materiais.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se houve culpa exclusiva do autor ou de terceiro ou falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir: O autor foi vítima de golpe por terceiros, não havendo falha na prestação de serviços do banco réu. A responsabilidade do banco é afastada pela culpa exclusiva do autor e de terceiro, conforme art. 14, § 3º, do CDC.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada em caso de culpa exclusiva do autor ou de terceiro. 2. Não há falha na prestação de serviços quando o golpe é externo à atividade bancária.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º.

Código de Processo Civil, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada: Apelação Cível nº 1016090-80.2024.8.26.0566; Rel. M.A. Barbosa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Freitas; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); j. 30.10.2025.

Apelação Cível nº 1018647-35.2024.8.26.0309; Rel. Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 09.09.2025.

Apelação Cível nº 1001011-51.2022.8.26.0301; Rel. Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 17.01.2025.

Apelação Cível nº 1004564-87.2023.8.26.0296; Rel. Álvaro Torres Júnior; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 22.10.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 185/193, que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais, condenando o autor no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Recorre o autor (fls. 196/205), sustentando que “a operação que levou ao presente feito não foi anuída pelo autor, haja vista que num primeiro momento este até se interessou por um cartão a ele oferecido pelo recorrido. No entanto, ele jamais anuiu com um empréstimo consignado, tampouco com tal oferta. (...) surpreendido com os valores em sua conta buscou de alguma maneira fazer a devolução à instituição financeira e encerrar o empréstimo consignado” (fls. 199); que “houve a violação de um dado sensível do apelante, pois como seria possível o acesso a um sistema de uma instituição financeira por um terceiro estranho alheio a relação jurídica” (fls. 199); que “a omissão por parte da instituição financeira levou a danos a sua honra, personalidade, além dos óbvios danos materiais suportados” (fls. 200); que “a participação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro na fraude não é apta a elidir a responsabilidade da instituição financeira, já que relacionado ao risco inerente à atividade. (...) A confirmação dos dados já obtidos pelos fraudadores que se passaram de funcionários da instituição bancária não caracteriza culpa exclusiva do autor pelo evento, haja vista que ele foi induzido a este comportamento” (fls. 201); e a responsabilidade objetiva do réu e o risco de sua atividade, devendo ser aplicada a Súmula n. 479 do STJ. Alega serem evidentes os danos morais e materiais decorrentes dos fatos.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado, preparado (fls. 207/208) e respondido (fls. 212/219).

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais, alegando o autor que *“no dia 03/07/2023 recebeu uma ligação do banco requerido ofertando um cartão de crédito. Contudo, após o dia acima, percebeu dois créditos de empréstimos consignados em sua conta bancária. Para resolver a situação, realizou duas transferências para o email “devolucoesdaycoval23@gmail.com”, porém os descontos permaneceram. Deste modo, requer liminarmente, a suspensão dos descontos. Ao final, requer a declaração de inexistência de débito, com a restituição do valor de R\$ 11.442,70, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00” (fls. 185).*

O banco réu, por sua vez, *“discorreu, em suma, sobre a regularidade da contratação e dos procedimentos de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança, afirmando que o autor foi vítima de golpe praticado por terceiros. Rechaçou sua responsabilidade e a existência de danos morais” (fls. 185).

Pois bem.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do banco réu independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar se houve culpa exclusiva do autor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Incontroversamente o autor foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que o enleou em narrativa falseada. *“Afirma ter recebido em 03/07/2023 uma ligação de um suposto representante do banco requerido ofertando um cartão de crédito, tendo manifestado interesse na operação. Contudo “a partir disso, no dia retromencionado, o requerente, correntista do Banco Mercantil, instituição financeira que recebe seu benefício previdenciário, teve creditado em sua conta bancária dois empréstimos consignados pela requerida cada um no valor de R\$ 3.920,00, cujos números de contrato são: 53-2410819/23 e 52-2410818/23” (fls. 02)” (fls. 187).* Narrou, ainda, que, *“tentando resolver sua situação, procurou devolver tais valores e de maneira oportuna, recebeu de um representante que alegava ser do banco, uma chave pix, descrita como “devolucoesdaycoval23@gmail.com”, e com este direcionamento fez duas transferências, a primeira no valor de*

R\$ 7.800,00 e a segunda na quantia de R\$ 40,00, transferindo supostamente à requerida o valor verdadeiramente a ele creditado” (fls. 02).

O autor seguiu curso por entre todos os comandos dos fraudadores, falhando na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária - afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso do autor, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear central de atendimento e contatar o correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Como bem consignado a fls. 187/189:

“[...] é fácil compreender que a parte requerente passou todas as informações necessárias aos golpistas durante a ligação recebida.

Deste modo, caso o requerente tivesse seguido as orientações disponibilizadas pelas instituições financeiras, seria de fácil constatação a tentativa golpe, porém não tomou as devidas cautelas e, ainda, repassou as informações necessárias aos estelionatários.

Aliás, o próprio autor confirmou que realizou a contratação do suposto "cartão de crédito", inexistindo vício de consentimento.

[...]

No caso concreto, como salientado alhures, tem-se, portanto, que a fraude decorreu de conduta exclusiva de terceiro e da própria vítima que realizou procedimento diverso das normas de segurança necessária para realização de operações financeiras, descumprindo seu dever de cuidado e vigilância, assumindo assim o

risco de sua conduta, caracterizando-se culpa exclusiva da vítima, rompendo-se o nexo de causalidade que justificaria a responsabilidade do banco.

Ou seja, a hipótese em questão é diversa daquelas em que operações financeiras são realizadas na conta corrente do consumidor mediante fraude aproveitando-se de falhas no sistema informatizado da instituição financeira, caso em que há evidente dever de indenizar, em razão da falha do dever de segurança.

Nessa esteira, insta consignar que as instituições financeiras não têm o dever legal de impedir a ocorrência de delitos fora das agências e de evitar ligações de fraudadores que se passam por funcionários, tampouco fiscalizar a atividade dos criminosos na criação e envio de mensagens com links de sites falsos.

Deste modo, o caso em apreço, não revelando falha na prestação de serviços e nem fortuito interno, desautoriza responsabilizar e obrigar o banco a indenizar os danos materiais e morais eventualmente suportados pela parte requerente.” (destaquei)

Com efeito, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço. Por sua vez, deve haver, sempre, a máxima precaução do consumidor, quando da realização de quaisquer transações que tenham como objeto o depósito de valores.

In casu, não se vislumbra a ocorrência de falha na prestação de serviços disponibilizados pelo banco réu, que nada poderia fazer para impedir o resultado.

Logo, não se trata de fortuito interno, pois tais fatos não ocorreram por falha na segurança pelo banco réu, mas, reitera-se,

por atos do autor.

Inviável, em razão dessa falta de cuidado do demandante, imputar qualquer responsabilidade ao banco réu.

Trata-se, portanto, de fato extrínseco ao serviço prestado pelo demandado; inexistente nexo causal entre a atividade por ele prestada e o ato ilícito indicado na inicial; e não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com as fraudes perpetradas pelos terceiros golpistas.

Houve, na espécie, culpa exclusiva do autor e de terceiro, a romper qualquer sorte de nexo de causalidade entre a prestação de serviços e o dano (art. 14, § 3º, I e II, CDC).

É nesse sentido a jurisprudência deste Egrégio Tribunal, inclusive desta Colenda Câmara:

“APELAÇÃO DO RÉU – CONTRATO BANCÁRIO – GOLPE DA FALSA CENTRAL – Autora recebeu contato de golpista via mensagem em aparelho de celular, o qual se passou por funcionário do réu, onde a postulante é correntista – Autora acessou link em que realizou chamada de vídeo por mais de duas horas com o falsário, atendendo suas solicitações, o que culminou em um empréstimo e duas transferências via Pix para a conta de terceira - Inescusável falta de cautela ao se deixar enganar, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas de número não oficial – Manifesta imprudência e negligência da autora, que elimina a responsabilidade objetiva do réu – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ - Consequentemente, ofensa moral não configurada – Sentença reformada - RECURSO PROVIDO, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.” (Apelação Cível nº

1016090-80.2024.8.26.0566; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas;
Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I
(Direito Privado 2); Data do Julgamento: 30.10.2025; destaquei)

“Ação de reparação por danos materiais e morais – Transferência bancária realizada pelo autor em benefício de terceiro, sendo vítima do golpe do falso anúncio de venda de veículo, entrando em contato pelo WhatsApp com terceiro que anunciou venda de motocicleta em rede social – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor evidenciada – O autor vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária dos réus, transferindo voluntariamente valor a terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferência realizada através de PIX, tardiamente comunicada às instituições financeiras, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.” (Apelação Cível nº 1018647-35.2024.8.26.0309; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09.09.2025; destaquei)

“Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu ligação telefônica informando a respeito de transação suspeita em sua conta corrente, atendendo ligação do telefone fornecendo QR CODE aos criminosos – Responsabilidade objetiva do prestador de serviço requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo QR CODE – Prova produzida evidenciando manifesta

responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com cautela, passando informações e acesso a dados sensíveis de sua conta – Falha na prestação do serviço do Banco réu não demonstrada – Quebra do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Sentença mantida – Recurso negado.” (Apelação Cível nº 1001011-51.2022.8.26.0301; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17.01.2025; destaquei)

“RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços das entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo da autora e os serviços prestados pelo Banco réu – Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela da autora que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas – [...] a ação é julgada improcedente – Autora responde pelos encargos sucumbenciais - Recurso do Banco réu provido, prejudicado o recurso da autora.” (Apelação Cível nº 1004564-87.2023.8.26.0296; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 22.10.2024; destaquei)

Deste modo, era mesmo de rigor a improcedência da pretensão inicial.

Ante o exposto, o meu voto **nega provimento** ao recurso, majorando os honorários advocatícios sucumbenciais devidos aos causídicos do banco réu a 11% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator