



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295730

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010188-32.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO CREFISA S/A, é apelado JOSÉ LISBOA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1010188-32.2025.8.26.0625
Comarca: Taubaté
Juízo de origem: 3ª Vara Cível
Juiz prolator: Rodrigo Valério Sbruzzi
Processo: 1010188-32.2025.8.26.0625
Apelante: Banco Crefisa S/A
Apelado: José Lisboa da Silva

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença que julgou o feito parcialmente procedente, para “declarar nulos os negócios jurídicos fraudulentos realizados nos dias 09 e 10/01/2025 (empréstimo bancário e transferência para terceiro), bem como inexigíveis todas as obrigações deles provenientes” e para condenar o réu a restituir ao autor a quantia de R\$ 25.604,34. Insurgência do requerido. Admissibilidade. Provimento ao recurso.

CASO EM EXAME.

1. Apelação do réu buscando a reforma do decisum, requerendo a improcedência dos pedidos.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A questão em análise consiste em determinar se há responsabilidade do fornecedor de serviços quanto ao golpe do qual o autor fora vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Golpe do falso funcionário. Troca de mensagens via WhatsApp com sedizente preposta da instituição financeira. Orientações seguidas pelo consumidor. Fornecimento voluntário de seus dados pessoais e imagem. Culpa exclusiva do autor e de terceiros caracterizada. Excludente de responsabilidade (art. 14, § 3º, II, do CDC). Inexistência de falha na prestação dos serviços.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

4. Recurso provido para julgar a ação improcedente.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, 14, inciso II, § 3º e 17.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nºs 297 e 479.

VOTO Nº 36536

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 178/183 que nos autos de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, com o seguinte dispositivo:

“Diante do exposto, e do mais que dos autos consta, julgo procedente em parte a presente ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória ajuizada por José Lisboa da Silva em face de Crefisa S/A – Crédito, Financiamento e Investimentos, para:

(a) declarar nulos os negócios jurídicos fraudulentos realizados nos dias 09 e 10.01.2025 (empréstimo bancário e transferência para terceiro), bem como inexigíveis todas as obrigações deles provenientes;

(b) condenar o polo passivo a restituir ao polo ativo os valores indevidamente pagos/descontados e vinculados aos negócios jurídicos referidos no item anterior (fls. 157/159 e outros, mediante comprovação), com correção monetária (IPCA) desde o respectivo desembolso/prejuízo e juros legais moratórios (Selic), na forma do parágrafo único do art. 389 e do §1º do art. 406 do Código Civil, com redação pela Lei n. 14905/2024, desde a citação.

Em consequência, extingo o processo, com análise do mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC.

Ante a sucumbência recíproca, as custas processuais serão rateadas. Além disso, arcará:

- o polo ativo com honorários advocatícios que arbitro ao advogado (ou grupo de advogados) do polo passivo em 10% sobre o valor atualizado da pretensão indenizatória improcedente (dano material

ressalvado/excluído pela fundamentação e dano moral), por corresponder à derrota objetivamente experimentada;

- o polo passivo com honorários advocatícios ao advogado (ou grupo de advogados) do polo ativo que, neste caso, arbitro por apreciação equitativa em R\$1.000,00”.

Apela o Banco réu sustentando que acostou aos autos todas as provas possíveis acerca da contratação, ressaltando que, por se tratar de contratação digital, os elementos probatórios consistem em registros sistêmicos.

Assevera que foram apresentadas diversas provas da regularidade do negócio jurídico, inclusive quanto à disponibilização dos valores contratados em conta corrente de titularidade do apelado.

Argumenta que, à luz do princípio da liberdade das formas na conclusão dos contratos, inexistiria qualquer exigência de solenidade especial, não havendo, portanto, irregularidade no aceite da contratação efetivada pelo autor.

Postula a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 212/216).

É o relatório.

Adoto, data vênua, o relatório da sentença recorrida:

“Cuida-se de **ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória** ajuizada por **José Lisboa da Silva** em face de **Crefisa S/A – Crédito, Financiamento e Investimentos**. Alegou, em

apertada síntese, que recebeu uma mensagem em seu *Whatsapp* de uma pessoa que se identificou como Caroline, suposta representante da ré que lhe ofereceu a portabilidade de um empréstimo que tinha com o Banco Itaú Unibanco S/A, com possível redução do saldo devedor; que, conforme orientação, forneceu seus dados e imagem, formalizou o contrato pelo valor de R\$44.447,06 e recebeu R\$25.604,34, transferindo-o para uma conta em nome de HM Serviços de Distribuição; que, após alguns dias, não recebeu a sobra (troco) prometida de R\$3.500,00 e não conseguiu mais contato com a suposta representante da requerida, com o que percebeu ter sido vítima de golpe. Expôs os fundamentos jurídico-legais, sustentou a incidência do CDC, em especial a responsabilidade objetiva e a inversão do ônus da prova, e pediu a condenação da demandada a lhe reembolsar os R\$25.604,34 para que a eles dê o destino correto e a lhe indenizar por danos morais de R\$5.000,00, alegando ter enfrentado abalos emocionais. Juntou documentos com a vestibular.

A petição inicial foi emendada às fls. 53.

Citado, o polo passivo apresentou contestação às fls. 92/108, além de documentos. *PRELIMINARMENTE*, pugnou pela retificação do polo passivo, impugnou o valor dado à causa e aduziu falta de interesse processual. No *MÉRITO*, alegou, resumidamente, que o contrato foi formal e regularmente celebrado; que todos os requisitos de validade foram preenchidos; que houve culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros; que não houve falha na prestação de seus serviços; que adota mecanismos de segurança em suas operações; que descabe a restituição de qualquer valor; que não estão presentes os requisitos para a inversão do ônus probatório; que, em caso de procedência, devem ser compensados os valores creditados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Réplica às fls. 166/169.

Decisão saneadora às fls. 170/172, tendo sido rejeitadas a preliminar de falta de interesse processual e distribuído o ônus probatório.

É o **relatório**”.

Sobreveio, então, o r. decisório monocrático de parcial procedência (fls. 178/183), atacado pelo recurso em julgamento. Respeitado o entendimento esposado pelo I. Magistrado de 1º Grau, a r. sentença comporta reforma.

De proêmio, acolho o pedido de retificação do polo passivo, a fim de que conste Banco Crefisa S/A (CNPJ nº 61.033.106/0001-86), ao invés de Crefisa S/A Crédito Financiamento e Investimentos (CNPJ nº 60.779.196/0001-96).

Passo à apreciação do mérito propriamente dito.

A relação contratual estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo a parte ré a fornecedora dos serviços e produtos bancários, em consonância aos artigos 2º, 3º e 17 da Lei nº 8.078/1990:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

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.

Convém esclarecer que é a vulnerabilidade reconhecida no inciso I do artigo 4º da Lei nº 8.078/90 que justifica a proteção do consumidor em questão de prova. Incide, na hipótese, a inversão do ônus da prova disposta no artigo 6º, inciso VIII, da legislação protetiva:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Na petição inicial, o autor narrou que tinha empréstimo junto ao Banco Itaú Unibanco S/A, tendo recebido uma mensagem em seu WhatsApp de uma pessoa que se identificou como Caroline, suposta representante da ré, que lhe ofereceu a portabilidade da dívida com possível redução do saldo devedor e troco de R\$ 3.500,00.

“Diante da oferta recebida e confiando na legitimidade da proposta, o Autor manifestou interesse na portabilidade e forneceu seus dados pessoais, bem como imagem pessoal, à suposta representante. Em seguida, foi informado de que um contrato seria elaborado nos termos acordados, o qual foi enviado ao Autor também por meio do WhatsApp” (fl. 2).

Após a formalização do contrato, o empréstimo foi ajustado no valor total de R\$ 44.447,06 (fls. 24/30). Todavia, ao

consultar sua conta bancária, o autor constatou que apenas a quantia de R\$ 25.604,34 foi efetivamente creditada, tendo sido orientado pela sedizente preposta da Crefisa a efetuar a transferência do referido valor para uma conta em nome de HM Serviços de Distribuição.

Depois do depósito em favor de HM Serviços de Distribuição, *“o autor não recebeu o valor do troco prometido e, ao tentar retomar contato com a representante Caroline Rodrigues, não obteve mais respostas”*.

“Foi então que percebeu ter sido vítima de um golpe, onde criminosos, se passando por representantes de instituições financeiras, utilizaram de informações falsas para induzi-lo a realizar transferências bancárias indevidas, resultando em prejuízo financeiro” (fls. 2/3).

Defendeu que houve falha na prestação dos serviços do ente bancário, pois, *“não poderia considerar que o Autor era responsável pelas transações efetuadas nas contas, sobretudo porque, seus dados pessoais foram facilmente utilizados por terceiros que tiveram acesso a informações privilegiadas da relação de consumo entre cliente e banco, com isso sabendo da existência de uma renovação de consignado, entrou em contato com o mesmo e utilizando-se de sua torpeza, conseguindo facilmente enganá-lo”* (fl. 6).

“Assim, a partir do momento em que o Autor noticiou o ocorrido, o Réu deveria restituir a quantia debitada indevidamente” (fl. 6).

Diante disso, pretendeu a declaração de inexigibilidade do contrato, com a restituição do valor de R\$ 25.604,34, além de indenização por danos morais, sugerindo a quantia de R\$

5.000,00 (fls. 11/12).

Cinge-se, pois, a controvérsia em determinar se o requerido é responsável por eventuais danos suportados pelo autor enquanto vítima da fraude narrada.

Mesmo sob o pálio do diploma protetivo, não há amparo legal à pretensão de ver a casa bancária condenada a restituir o valor transferido.

Isso porque, no caso em análise, o contrato firmado se deu de forma regular.

No que se refere à responsabilidade das instituições financeiras, prevalece a teoria do risco profissional, que se apoia no pressuposto de que o Banco, ao exercer sua atividade com fins lucrativos, assume o risco dos danos a que der causa.

Nessa toada, vale relembrar igualmente o teor da Súmula 479 do Col. 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”*.

No entanto, ainda que a responsabilidade do réu seja objetiva, ou seja, independente da demonstração de culpa, é necessário comprovar a existência do dano e do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor.

Todavia, não vislumbro o alegado nexo causal.

Conforme já consignado, a relação ora em exame se configura como consumerista, sendo adequada a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII do CDC), de modo que incumbia ao requerido apelante a demonstração da regularidade na contratação.

Nesse contexto, verifica-se que o réu se desincumbiu do referido ônus satisfatoriamente através das explicações trazidas em sua contestação (fls. 92/108) e recurso de apelação (fls. 187/200), devidamente amparadas pelos documentos de fls. 128/157.

Com efeito, o Banco requerido demonstrou que o requerente celebrou, de forma digital, “Contrato de Empréstimo Consignado nº 097002173374”, em 09/01/2025, no valor de R\$ 25.604,34, estipulado o pagamento mediante 84 parcelas mensais de R\$ 595,47, com vencimento da primeira em 11/03/2025 e da última em 06/02/2032 (fls. 147/152), o qual foi regularmente assinado mediante validação por *selfie*, contendo a trilha de eventos (fls. 128/139) e apresentação de documento pessoal (fls. 155/156; que coincide com aquele fornecido nestes autos à fl. 14).

Ademais, é fato incontroverso que o valor do empréstimo (R\$ 25.604,34) foi depositado na conta do demandante (fl. 42).

Todo esse valor foi transferido para HM Serviços de Distribuição (fls. 42/44), conforme orientação da golpista, tendo o autor, inclusive, admitido que forneceu “*seus dados e imagem à suposta representante*”, como registrado em boletim de ocorrência policial (fls. 16/17), inexistindo, portanto, qualquer providência que pudesse ser tomada pelo réu para evitar o sucesso da fraude, incidindo na espécie as excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro).

Frise-se que o acesso aos dados pessoais pode ter ocorrido por diversas formas, inexistindo nos autos prova alguma da sua

disponibilização pelo Banco requerido.

No caso presente, tem-se o cometimento de fraude por terceiros sem indicativo de vício na prestação do serviço pelo réu, para a qual concorreu o consumidor, por negligência com os mínimos deveres de segurança.

De fato, o depósito de fl. 43 indica “Nome: HM Serviços de Distribuição Lt”, pessoa estranha à presente lide, devendo o autor direcionar a demanda contra a parte beneficiária, porque inexistente falha na prestação dos serviços no caso.

Caracteriza-se fortuito externo à atividade prestada pela requerida, afastando a aplicação do enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Portanto, de rigor o desacolhimento do pedido de declaração de nulidade do negócio jurídico e, por ser regular a conduta do réu, também a rejeição dos pedidos de repetição de indébito e de reparação por danos morais.

Acerca do tema, esta Egrégia Corte já decidiu:

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Cerceamento de defesa incorrente - Prova pericial que não poderia alterar o resultado do julgamento - Golpe do empréstimo – Autora que, sob o pretexto de portabilidade de empréstimo consignado com redução das parcelas, trocou mensagens com suposta preposta de instituição financeira diversa da ré pelo aplicativo WhatsApp, enviando-lhe documentos pessoais e selfie, e seguindo todas as indicações recebidas, como transferências bancárias para terceiros estranhos à lide



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e confirmação de contratações por "links" – Ausência de provas que comprovam eventual existência de falha no dever de segurança dos dados bancários – Autora que não observou os cuidados mínimos necessários ao seguir orientações enviadas fora dos canais oficiais de comunicação do banco – Excludente de responsabilidade civil (art. 14, § 3º, II, CDC) – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1008549-56.2023.8.26.0428; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025).

Pelo exposto, dá-se provimento ao recurso para, em reforma da sentença, julgar improcedentes os pedidos contidos na inicial, com fundamento no disposto no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, impondo-se ao demandante arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor corrigido da causa.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator