



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000165113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012890-07.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ANTONIO APARECIDO COGO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DAYCOVAL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente, por meio de arquivo de vídeo, o dr. Alfredo Tavares Pessoa Neto.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52468
APELAÇÃO Nº 1012890-07.2024.8.26.0068
APELANTE: ANTONIO APARECIDO COGO
APELADO: BANCO DAYCOVAL S/A
COMARCA: BARUERI – 1ª VARA CÍVEL
JUIZ: BRUNO PAES STRAFORINI

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Operações bancárias contestadas pelo correntista. Golpe consumado a partir de contato telefônico e por SMS com a vítima, que seguiu orientações de suposto preposto do banco. Autor que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar previamente a informação dada por telefone, quanto à realização da operação. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

A r. sentença de fls. 673/675, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos iniciais da ação declaratória de nulidade de empréstimo consignado c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por **ANTONIO APARECIDO COGO** em face do **BANCO DAYCOVAL S/A**, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil e condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa,



observada a assistência judiciária concedida (fl. 56).

Apela o autor (fls. 691/704) sustentando, em síntese, que foi vítima de golpe, sendo que terceiros invadiram o seu aparelho celular e realizaram a contratação de um empréstimo consignado em seu nome. Ainda, restou comprovado pelo laudo pericial a invasão por meio do aplicativo “Anydesk”, a alteração da geolocalização e o acesso aos dados de SMS, possibilitando a efetivação do empréstimo. Assim, o autor foi induzido a erro, sendo que os fraudadores utilizaram seu aparelho celular de forma remota, a enseja na responsabilidade da instituição bancária. Pugna pela reforma da r. sentença, com a procedência dos pedidos.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 708/725.

É o relatório.

O recurso do autor não comporta provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade dos descontos realizados pelo réu no benefício previdenciário do autor, em detrimento do contrato de empréstimo consignado de nº 50-014504298/23 (fls. 138/147).

Narra o autor que em 18/10/2023 recebeu uma ligação fraudulenta sobre a comercialização de um cartão e empréstimos consignados, tendo o autor negado a contratação. Contudo, no dia seguinte foi surpreendido com uma mensagem no aplicativo *WhatsApp*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comunicando as contratações, bem como o valor de R\$ 35.094,25 foi disponibilizado em sua conta corrente mantida junto ao réu.

Ato contínuo, respondeu a mensagem eletrônica informando que não gostaria da contratação dos produtos e foi orientado a devolver o valor do empréstimo para a efetivação do cancelamento. Entretanto, os valores não foram recebidos pelo banco e o autor permaneceu recebendo descontos em seu benefício previdenciário.

O autor acostou aos autos o boletim de ocorrência registrado apenas em 24/01/2024 (fls. 17/18), as mensagens eletrônicas (fls. 19/40), a suposta cédula de quitação (fl. 40) e o extrato bancário com a transferência do valor (fl. 41).

Pois bem.

É certo que a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor não tem aplicação automática, ficando sua observância condicionada à existência de verossimilhança das alegações do consumidor, pois o inciso VIII do dispositivo supra não retira a obrigação da autora de provar o fato constitutivo do seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I do Código de Processo Civil, não se podendo exigir da parte contrária o ônus da prova de fato negativo.

Ademais, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa



do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, não há elementos suficientes para comprovar a inexigibilidade do débito, tendo em vista que a contratação do cartão e empréstimo consignado foi realizada por meio de eletrônico e biometria facial do autor, bem como a transferência do valor do empréstimo foi realizada pelo próprio consumidor por meio da orientação de terceiros, não ensejando suspeita por parte da instituição financeira.

O próprio autor confessa ter seguido as orientações de terceiros fraudadores, acostando aos autos cópia das mensagens eletrônicas, contendo, inclusive, o *link* de acesso ao aplicativo *Anydesk* acessado pelo autor e utilizado pelos fraudadores para acessar remotamente o aparelho celular do apelante e realizar as contratações (fls. 24/28).

Ademais, consta da troca de mensagens entre o autor e os terceiros fraudadores a orientação para o depósito do valor do empréstimo, mantido junto ao banco Assas I.P S.A, ou seja, o autor realizou a transferência do valor do empréstimo para conta de terceiros, sendo facilmente identificado pelo banco descrito nos dados para a transferência (fls. 36/37). Ora, a instituição ré não iria requerer o depósito do valor em conta corrente mantida em instituição financeira diversa.

Nesse sentido foi a conclusão contida no laudo pericial

de fls. 496/594, que constatou, por meio das análises, o acesso do autor ao *link* para o aplicativo *Anydesk* que possibilitou o acesso de terceiros a aparelho celular do autor. Ainda, narra o autor na inicial que recebeu contato telefônico de suposto banco e seguiu as orientações fornecidas pelos terceiros.

Sendo assim, não há como imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que a instituição financeira não tem qualquer ingerência sobre a ação de supostos criminosos e não têm meios de impedir a prática de delitos dessa natureza.

O papel da instituição, em relação a isso, consiste mesmo em divulgar a existência desse tipo de artifício e de alertar seus clientes para que não sejam ludibriados, e não propriamente combater esse tipo de fraude, já que ele ocorre fora de seu ambiente de atuação.

Ademais, o autor alega em sua petição inicial que *“Na data de 18/10/2023 recebeu ligação fraudulenta referente a comercialização de cartão e empréstimo INSS, negando a contratação do produto. No dia seguinte, recebeu msg via whatsapp com a comunicação de que seu empréstimo/cartão teria sido aprovado”* (fl. 01). Ora, o autor descobriu em 18/10/2023 a contratação do cartão e empréstimo consignado, porém apenas em 24/01/2024 registrou o boletim de ocorrência (fls. 17/18).

Em sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não tem meios de impedir que

fraudadores se passem por seus funcionários ou a utilização de mecanismos que mascaram números de telefone.

Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do próprio autor, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor¹.

Nesse sentido é o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.

1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ.

2. Recurso especial não provido. (REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025, DJEN de 4/9/2025.)

A respeito do tema, também já se manifestou este E.

Tribunal de Justiça:

¹ “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUTOR QUE REALIZOU OS PROCEDIMENTOS SOLICITADOS PELO FRAUDADOR NO CAIXA ELETRÔNICO, E ASSIM ACABOU LIBERANDO O DISPOSITIVO MÓVEL QUE VEIO A SER UTILIZADO PARA EFETUAR AS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. POSTERIOR PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE LIMITES DE MOVIMENTAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIROS. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. INOCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO, UMA VEZ QUE O BANCO NÃO TEVE QUALQUER PARTICIPAÇÃO OU INGERÊNCIA NA FRAUDE RELATADA. SENTENÇA REFORMADA. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA (ART. 14, § 3º, II, CDC). - PROVIDO O RECURSO DO RÉU. - PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DO AUTOR. (Apelação Cível 1008358-78.2021.8.26.0590; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022).

No caso dos autos, verificada a colaboração do autor na transmissão de seus dados e a ausência de comunicação tempestiva ao banco acerca da fraude, afasta-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em razão da inexistência de nexo causal entre sua conduta e o evento danoso.

Ainda que as instituições financeiras devam aparelhar-se de mecanismos de segurança, tal obrigação não possui caráter absoluto, especialmente quando o correntista contribui para a concretização do golpe e deixa de informar prontamente à instituição.

Assim, não há que se imputar ao réu a responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, pois em nada contribuíram para a sua ocorrência, sendo indevido os pedidos declaratórios e indenizatórios pretendidos.

Destarte, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Nos termos do art. 85, §11º, do Código de Processo Civil majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida (fl. 56).

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO BRÁZ

Relator