



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000102540**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013550-51.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante DULCE RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e BANCO CREFISA S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, POR MAIORIA DE VOTOS. Vencidos o Segundo Juiz, Dr. Carlos Ortiz, que declara, e o Terceiro Desembargador, Dr. Achile Alesina.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Autos Digitais

Processo nº 1013550-51.2024.8.26.0019

Comarca: 2ª Vara Cível de Americana

Magistrado prolator: Dr. Willi Lucarelli

Apelante: Dulce Rodrigues

Apelados: Facta Financeira S/A e Banco Crefisa S/A

**VOTO nº 23668**

**APELAÇÃO CÍVEL. “Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de dano materiais e morais e tutela de urgência” (sic). Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Descabimento. Recorrente que afirma que entrou em contato com o banco credor para cancelamento e devolução do valor contratado. Dados fornecidos para pagamento via Pix que indicavam nome de terceira pessoa. Autora que espontaneamente, e sem o devido cuidado, efetuou a transferência do valor em nome de pessoa sem qualquer relação aparente com o credor, possibilitando a consumação da fraude. Inexistência de falha no sistema de segurança dos bancos requeridos. Caracterizada a culpa exclusiva da consumidora, conforme o artigo 14, §3º, II, do CDC. Precedentes deste C. Colegiado. Sentença mantida. Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC). RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de



fls. 285/288, integralizada pela r. decisão de fls. 301/302, cujo relatório adoto, a qual julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos formulados na “*ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de danos materiais e morais e tutela de urgência*” (sic) ajuizada por **Dulce Rodrigues** em face dos réus **Facta Financeira S/A e Banco Crefisa S/A**, condenando a parte autora ao pagamento do ônus sucumbencial, com honorários advocatícios fixados em favor da parte adversa em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária.

Irresignada, apela a **autora** (fls. 306/315).

Sustenta, em síntese, a omissão e falha na prestação dos serviços, aduzindo, ainda, que a participação de terceiros não exime os réus da prática ilícita, devendo responder pelos riscos inerentes à atividade bancária.

Salienta, também, que os descontos decorrentes da fraude da qual foi vítima lhe causam prejuízos e fere o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana diante da diminuição dos seus proventos.

Por fim, requer o provimento do recurso com a



consequente procedência da ação.

Apelação tempestiva, isenta de preparo (fls. 35) e contrarrazoado às fls. 320/326 (Crefisa) e fls. 327/331 (Facta).

Distribuição preventa (fls. 333).

### **É o relatório.**

Inafastável a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, eis que figura a parte autora como destinatária final e o banco requerido como fornecedor, ao colocar no mercado de consumo serviço de natureza bancária, sob a forma de empréstimo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990:

“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.  
(...).

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

Com isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que **“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”**.

Por outro lado, é certo que a inversão pressupõe a comprovação do próprio fato em que se funda o pedido (v.g. **Agravo de Instrumento nº 2159726-20.2016.8.26.0000, I. Rel. Des. Luiz Antônio Costa, 7ª Câmara de Direito Privado, j. 12/01/2017**).

Nesse sentido, o CDC exige como requisito para a inversão em benefício do consumidor que as suas alegações sejam reputadas verossímeis, a critério do juiz e segundo as regras ordinárias de experiência, o que afasta a alegação de cerceamento de defesa.



Pois bem.

Cuida-se de ação na qual a autora afirma ter contratado um empréstimo consignado n.º 0082591291, em 19/08/2024, junto ao Banco Facta, na quantia de R\$ 18.107,99, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 423,00, para custeio de um tratamento odontológico. Salaria que, por ter desistido do tratamento, entrou em contato com o Banco Facta para a rescisão da avença, sendo atendida por uma suposta funcionária chamada “Roberta”, que a orientou a efetuar a devolução do valor à instituição financeira, fornecendo os dados para pagamento via Pix, o que foi feito por ela. Aduz, ainda, que a transferência foi realizada em nome de “Rafael Isaac Lima da Silva”, e que não sabia que se tratava de um golpe, sobretudo porque foram informados todos os seus dados pessoais por ocasião da contratação. Assevera que o valor das parcelas relativas ao contrato de empréstimo consignado, que acreditava ter sido cancelado, passaram a ser debitadas dos seus vencimentos, o que lhe gerou prejuízos.

Requer, assim, a procedência da ação com a nulidade do contrato n.º 0082591291 e consequente inexigibilidade da dívida,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

além da devolução dos valores indevidamente descontados do seu benefício assistencial e indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Contestando o feito (fls. 112/121), o Banco Crefisa defende a ausência de responsabilidade e a transferência do valor para terceiro por culpa exclusiva da autora. Na oportunidade, juntou os documentos de fls. 141/160.

Por sua vez, a corré Facta Financeira apresentou sua defesa as fls. 161/181, ocasião em que também ressaltou a falta de cuidado e culpa exclusiva da recorrente, anexando os documentos de fls. 182/200.

Pois bem.

Consabido que as instituições bancárias estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão, inclusive, foi sumulada pelo Colendo



Superior Tribunal de Justiça: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”*** (Súmula n. 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

Sendo assim, a controvérsia a ser analisada restringe-se à presença ou não da excludente de responsabilidade por fato de terceiro ou culpa exclusiva da consumidora, conforme o disposto no artigo 14, §3º e incisos, da legislação consumerista.

No caso concreto, em que pese o esforço argumentativo da parte autora, entendo que os réus não concorreram à prática da fraude, sendo caso de se julgar integralmente improcedente a demanda, como decidido em primeiro grau.

Com efeito, em análise dos fatos narrados, conclui-se que os bancos requeridos não podem ser responsabilizados pelos danos alegados pela autora, uma vez que há evidente culpa exclusiva da consumidora.



Ademais, conforme a própria autora relata nas fls. 4 da petição inicial:

**“Depois de creditado o valor acima mencionado, a Autora contactou o 1º Requerido (Banco Facta) a fim de rescindir o contrato de nº 0082591291.**

**Sendo assim, uma pessoa identificada como funcionária do Banco Facta de nome Roberta entrou em contato com a Autora pelo nº de telefone (51) 9256-7829 – e através de ligações e mensagens via whatsapp informou que a operação seria cancelada e que para tanto ela deveria realizar a devolução do valor, fornecendo os dados para pagamento via pix e assim a Requerente o fez”.** (g.n.)

É preciso salientar que o comprovante do Pix, cujos dados foram supostamente enviados por canal não oficial, tem como beneficiário **“Rafael Isaac Lima da Silva”** e não o “Banco Facta” (fls. 24), de modo que forçoso reconhecer que a recorrente não empreendeu o mínimo de cautela que se esperava diante de um pagamento sem qualquer relação aparente com a pessoa jurídica do banco credor.

Ora, por se tratar de uma circunstância



demasiadamente suspeita, deveria a autora ao menos confirmar nos canais oficiais de atendimento do Banco Facta a veracidade das informações que lhe foram passadas.

A conduta imprudente da autora ficou ainda mais explícita quando efetuou o pagamento em nome de terceira pessoa.

Nota-se, ainda, que embora a apelante alegue ter sido vítima de um golpe, sequer cuidou de lavrar boletim de ocorrência.

Diante desses elementos, conclui-se que não há prova de falha de segurança por parte dos bancos réus. A fraude ocorreu devido à conduta negligente da autora, que não tomou os cuidados necessários ao efetuar a transferência bancária para suposto fraudador, conferindo-se assim a causa excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, referente à culpa exclusiva do consumidor.

Responde, pois, pela desídia, cabendo acrescentar que as instituições financeiras não estão obrigadas a fiscalizar a



atividade dos criminosos e, assim, impedir a ocorrência de delitos fora das agências ou por intermédio de canais não oficiais e que, aliás, de cuja idoneidade a consumidora é instruída a duvidar.

Ainda que aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, não há verossimilhança nas alegações da requerente quanto à ocorrência de falha na prestação de serviços bancários, capaz de justificar a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Por fim, não havendo nexos causal entre a conduta dos requeridos e o prejuízo sofrido pela autora, é impossível atribuir aos bancos qualquer responsabilidade pelos fatos, devendo os pedidos autorais serem rejeitados.

Sobre o tema, veja-se a jurisprudência:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, REPETIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Liquidação de financiamento de veículo por meio de pagamento de boleto falso – Beneficiário pessoa diversa da credora – Tratativas que se deram em canal não oficial da instituição financeira –



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Descuido e exposição a fraudes pelo próprio usuário**  
– **Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários** – **Nexo de causalidade inexistente** – **Fortuito externo** – **Elementos que permitem concluir que houve culpa exclusiva de terceiros e da vítima** – Enunciado n. 12, da Seção de Direito Privado do TJ/SP – Responsabilidade civil não caracterizada – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1040360-82.2022.8.26.0100; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Viradouro - Vara Única; Data do Julgamento: 21/08/2012; Data de Registro: 10/09/2024).

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C.  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - R. sentença de improcedência com relação as Instituições Financeiras rés e de parcial procedência em face da ré Rosana Souza Pugas – Recurso do autor – Pretensão em condenação solidária das rés em danos morais - Pagamento de quitação de financiamento de veículo - Boleto falso, obtido via aplicativo WhatsApp – Ausência



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de prova que o boleto tenha sido emitido através de canal oficial da Instituição Financeira ré – Comprovante de pagamento que apresenta beneficiário somente a parte ré, pessoa física, Sra. Rosana - **Autor que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens e do beneficiário do boleto bancário - Inexistência de nexos causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta do Banco réu - Ausência de responsabilidade das Instituições Financeiras réis - Culpa exclusiva do consumidor - Art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes - Danos morais não caracterizados – Honorários recursais – Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1046401-45.2021.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024).**

**OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Empréstimo – Posterior tratativa realizada por iniciativa da autora diretamente com falsário, via telefone, com quitação de boleto falso – Ausência de prova de que tal boleto tenha sido**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**gerado no âmbito do Banco apelante – Notório descuido e exposição à fraude pela própria usuária – Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários – Nexo de causalidade – Não ocorrência – Fortuito externo – Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado do TJSP – Impossibilidade de que se autorize indenização por dano moral, ausente ilícito respectivo – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000978-06.2021.8.26.0169; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Duartina - Vara Única; Data do Julgamento: 22/04/2024; Data de Registro: 23/04/2024).**

“Ação indenizatória - Pedido fundamentado no pagamento de boletos adulterados mediante fraude perpetrada por terceiros ("golpe do boleto"), a título de pagamento de duplicatas mercantis - Recebimento de boleto falso por meio de comunicação eletrônica alegadamente enviada pelo banco credor - Utilização indevida de dados de autora e réus - Hipótese de culpa exclusiva de terceiro - **Ausência de demonstração de que a fraude se deu em razão de participação ou negligência dos réus - Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva -**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Demanda improcedente - Recursos providos.” (TJSP; Apelação Cível 1000948-80.2020.8.26.0629; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tietê - 2ª Vara; Data do Julgamento: 08/07/2022; Data de Registro: 08/07/2022).

“Ação de indenização por danos morais Sentença de improcedência Golpe do boleto - Irresignação da autora Insubsistência - **Boleto falso para suposta quitação da dívida cobrada pelos réus Pagamento que foi direcionado a terceiro Empresa autora que não tomou as cautelas necessárias Beneficiário diverso da instituição financeira ré**, com dados incompletos e sem presença de encargos e consectários legais Inexistência de comprovação hígida de que o boleto foi emitido a partir do sistema informatizado do banco réu Ausência de nexos causal Excludente de responsabilidade Art. 14, § 3º, II, do CPC Sentença mantida - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.” (Apelação Cível 1047360-67.2017.8.26.0114; Rel.: Marco Fábio Morsello; 11ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 23/11/2020).

“Apelação. Ação indenizatória por danos material e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Pagamento de boleto adulterado mediante fraude perpetrada por terceiro. Recebimento de boleto falso por meio de aplicativo WhatsApp, alegadamente enviado pela instituição financeira credora. **Falha na prestação de serviços não verificada. Ausência de prova de que tal boleto tenha sido gerado no âmbito do banco destinatário ou que os fraudadores tenham obtido dados junto ao réu.** Responsabilidade do réu afastada. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008178-20.2020.8.26.0292; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/04/2022; Data de Registro: 06/04/2022).

Portanto, a r. sentença deve ser mantida.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

Em razão da sucumbência recursal do autor, ficam os honorários advocatícios dos patronos do requerido majorados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concedida à autora.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1013550-51.2024.8.26.0019

Comarca: Americana

Apelante: Dulce Rodrigues

Apelados: Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento e Banco Crefisa S/A

Voto nº 4.649

Declaração de voto divergente.

**Apelação cível. Empréstimo consignado reconhecido, atrelado a procedimento odontológico, que não pôde ser realizado, seguido de pedido de cancelamento do financiamento. Vazamento de dados sensíveis da consumidora, que ensejaram a intermediação de suposto funcionário da Ficta, que orientou a remessa de recursos, direcionados, indevidamente, a terceiro. Apesar da movimentação destoante do perfil, o Banco Crefisa chancelou a remessa do dinheiro. Pedido da autora de cancelamento do contrato, restituição das prestações pagas e indenização pelo dano moral. Improcedência. Recurso provido parcialmente.**

Preliminar. Ofensa ao princípio da dialeticidade. Não acolhida. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar *rejeitada*.

Mérito.

Sentença. Decidiu pela validade da contratação do empréstimo. O fato de a transferência ter sido feita pela autora caracterizaria a culpa exclusiva do consumidor, eximindo a responsabilidade dos fornecedores.

Apelação. Os recursos financiados seriam destinados ao tratamento odontológico que se mostrou inviável, de modo que a autora buscara a Facta para rescindir o contrato. Abordagem por suposta funcionária da instituição, a qual já detinha dados pessoais, contratuais, inclusive ciência da intenção de cancelamento, oportunidade em que foi induzida a transferir dinheiro, por PIX. De outro lado, o Banco Crefisa. Apesar da operação no importe de R\$ 18.090,90 ser flagrantemente incompatível com o perfil da autora (benefício assistencial mensal de somente R\$ 1.412,00), o Crefisa chancelou a transferência. Os serviços não têm a segurança esperada (art. 14 do CDC). Houve falhas quanto ao dever de monitoramento e segurança dos dados. Pede a reforma da sentença para que o pedido inicial seja integralmente procedente.

A Ficta em resposta sustentou tão somente a regularidade da contratação, sem impugnação específica dos demais argumentos da apelação. Na mesma linha o Crefisa limitou-se a suscitar a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade (preliminar já rejeitada). No mérito, aduziu, em suma, a legalidade dos descontos; inexistência de danos morais; e a boa-fé nas cobranças que foram realizadas. Nada questionou sobre a questão do perfil.

**Defeito do serviço. Obrigação legal de indenizar, independentemente de culpa** (art. 14, *caput*, do CDC). Falta da esperada segurança dos serviços.

**Ônus da prova invertido *ope legis* (art. 14, § 3º, do CDC). Precedentes do STJ.**

Sujeito da ação (§ 3º) é o fornecedor, a quem compete comprovar que o defeito não existe (art. 14, § 3º, I), ou situação de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, II). Hipóteses não configuradas.

**Culpa manifesta da parte fornecedora.** As entidades financeiras podem abrir contas e conceder financiamentos, porém, por se tratar de atividade de risco, devem adotar redobradas cautelas, para evitarem danos às contrapartes.

A Ficta tinha o dever elementar de dispor de meios seguros para que a parte pudesse buscar o cancelamento de financiamento com a restituição do dinheiro. Necessário um canal seguro para tais tratativas. Sobretudo, a Ficta tinha o dever de guarda de dados sensíveis da autora (pessoais, financeiros e até da intenção de rescindir) – **matéria incontroversa, por falta de impugnação específica na contestação - fato incontroverso, já não depende de prova**. Em suma: a financeira não comprovou tais cuidados. O ônus da prova é do fornecedor (art. 14, § 3º do CDC). Aliás, como se pode constatar a matéria nem foi rebatida nas contrarrazões.

Por seu turno, o Banco Crefisa, diante da severa discrepância entre o perfil da autora e a movimentação de R\$ 18.090,90, tinha de manter mecanismos eficazes para evitar o dano. Precedentes do STJ (**REsp 2052228-DF**). A matéria, igualmente, não foi rebatida nas respectivas contrarrazões. O Crefisa, como depositário do dinheiro, tinha a obrigação legal de cuidar dele como se lhe pertencesse (art. 629 do Cód. Civil), o que não ocorreu na espécie.

A eventual falha do consumidor ao ser enganado, não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo defeito do serviço que gera danos. Uma coisa não exclui a outra. A apelante é idosa, e de baixa renda (R\$ 1.412,00), portanto, **pessoa vulnerável. Sem o vazamento de dados e filtro adequado de movimentação fora do perfil, o dano não teria ocorrido.**

**Em casos do gênero, no plano das provas, não faz sentido se exigir muito do vulnerável e, em contrapartida, se aceitar o pouco ou quase nada por parte do fornecedor. Implicaria em se subverter as diretrizes do CDC. Está lá no art. 14, § 3º a principal delas.**

Nessa ordem de ideias, registra-se uma miríade de casos que fluem para a esta Corte de Justiça em razão dos engodos e fraudes perpetradas das mais variadas formas, por falhas do fornecedor.

Depara-se com uma perigosa espiral ascendente de fraudes. Em casos do gênero, sem o abrigo do CDC o consumidor teria reduzidas chances de comprovar toda estratégia que o afeta. Ficaria nas linhas fronteiriças da dependência do que se convencionou denominar de prova diabólica.

Não por outra razão, como destacado linhas atrás, eleva-se severamente a carga do ônus da prova para o fornecedor. E nem podia ser diferente.

A lei impõe a facilitação dos meios de defesa ao consumidor, não ao fornecedor.

No caso, se outra fosse a realidade, seria inexoravelmente do fornecedor o ônus da prova de que tudo teria ocorrido com transparência e correção, e sobretudo, com segurança, o que não se verifica na espécie.

**Quebra pela Financeira e do Banco Crefisa do dever de se pautarem conforme a boa-fé objetiva.** A parte demandada não apresentou uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

A hipótese espelha fortuito interno, de modo que é aplicável a **Súmula 479 do STJ**.

Ademais, atividade bancária é de risco o que atrai para as instituições financeiras a responsabilidade objetiva pelos danos que derem causa (**art. 927, parágrafo único, do Cód. Civil**).

Nesse contexto, o recurso colhe provimento parcial, para que se reconheça a inexigibilidade da dívida relativa ao contrato descrito na inicial, com a condenação da Ficta na restituição das parcelas pagas pelo financiamento, e a não exigibilidade de eventuais parcelas vincendas. Por outra parte, não se verifica a hipótese de dano moral indenizável. O simples descumprimento legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer fator especial que o qualifique, não rende ensejo ao dano moral indenizável.

**Sentença reformada. Recurso provido, em parte, com a distribuição proporcional das verbas da sucumbência.**

**Em suma: respeitado o entendimento do insigne Des. Relator, pelo meu voto, dava provimento, em parte, ao recurso.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que julgara *improcedente* o pedido ajuizado por **Dulce Rodrigues** em face da **Facta Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento e Banco Crefisa S.A.**

Apela a autora, aduzindo, em suma, que contratara um financiamento perante a Facta, no importe de R\$ 18.107,99, atrelado a um procedimento odontológico, o qual não pôde ser realizado, por limitações da apelante. Contatou então a Facta para a rescisão contratual. A seguir, foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abordada por suposta funcionária da instituição, que com os seus dados pessoais e contratuais, bem como sobre a intenção de cancelamento do contrato, induziu-a a transferir o valor recebido a um terceiro por meio de PIX. Houve a quebra do sigilo bancário. O Banco Crefisa, do qual é correntista, apesar das movimentações destoantes do perfil da demandante, deu seguimento à transferência por PIX. Sem embargo da conduta fraudulenta, a demandante vem sofrendo descontos do financiamento em seu benefício previdenciário, que comprometem a subsistência. Pede a reforma da sentença objurgada, visando: a) o reconhecimento da inexigibilidade da dívida, com o cancelamento definitivo do contrato; b) a condenação solidária dos apelados no valor das parcelas já descontadas; c) a reparação pelo dano moral no importe de R\$ 10.000,00

Recurso tempestivo, dispensado do preparo e devidamente respondido por ambos os apelantes.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O eminente Desembargador Relator *negou provimento* ao recurso, por decisão que guarda a seguinte ementa:

“APELAÇÃO CÍVEL. “Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização de danos materiais e morais e tutela de urgência” (sic). Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Descabimento. Recorrente que afirma que entrou em contato com o banco credor para cancelamento e devolução do valor contratado. Dados fornecidos para pagamento via Pix que indicavam nome de terceira pessoa. Autora que espontaneamente, e sem o devido cuidado, efetuou a transferência do valor em nome de pessoa sem qualquer relação aparente com o credor, possibilitando a consumação da fraude. Inexistência de falha no sistema de segurança dos bancos requeridos. Caracterizada a culpa exclusiva da consumidora, conforme o artigo 14, §3º, II, do CDC. Precedentes deste C. Colegiado. Sentença mantida. Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC). RECURSO DESPROVIDO.”

Sua Excelência o Senhor Desembargador que integra a Turma Julgadora como Terceiro Juiz, lançou voto divergente do Ilustre Relator

**É o relatório do essencial.**

Sempre com o máximo respeito ao eminente Desembargador Relator, ousou deduzir voto divergente.

Recurso.

**Preliminar.** Ofensa ao princípio da dialeticidade. Não acolhida. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar *rejeitada*.

Mérito.

**Sentença.**

A respeitável sentença objurgada, decidiu pela validade da contratação do empréstimo. O fato de a transferência ter sido feita pela autora caracterizaria a culpa exclusiva do consumidor, eximindo a responsabilidade dos fornecedores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação.

Os recursos financiados seriam destinados ao tratamento odontológico que se mostrou inviável, de modo que a autora buscara a Facta para rescindir o contrato.

Seguiu-se a abordagem por suposta funcionária da instituição, a qual já detinha dados pessoais, contratuais, inclusive ciência da intenção de cancelamento, oportunidade em que foi induzida a transferir dinheiro, por PIX.

De outro lado, o Banco Crefisa. Apesar da operação no importe de R\$ 18.090,90 ser flagrantemente incompatível com o perfil da autora (benefício assistencial mensal de somente R\$ 1.412,00), o Crefisa chancelou a transferência. Os serviços não têm a segurança esperada (art. 14 do CDC). Houve falhas quanto ao dever de monitoramento e segurança dos dados. Pede a reforma da sentença para que o pedido inicial seja integralmente procedente.

A Ficta em resposta sustentou tão somente a regularidade da contratação, sem impugnação específica dos demais argumentos da apelação.

Na mesma linha o Crefisa limitou-se a suscitar a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade (preliminar já rejeitada). No mérito, aduziu, em suma, a legalidade dos descontos; inexistência de danos morais; e a boa-fé nas cobranças que foram realizadas. Nada questionou sobre a questão do perfil.

O recurso comporta provimento parcial.

Defeito do serviço.

Ocorrendo o defeito do serviço, como no caso, exsurge a obrigação de indenizar, à luz do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A obrigação legal de indenizar, independentemente de culpa (art. 14, *caput*, do CDC). No caso não se divisa com a esperada segurança dos serviços. Nesse contexto, ônus da prova deve ser invertido *ope legis* (art. 14, § 3º, do CDC).

O sujeito da ação (§ 3º) é o fornecedor, a quem compete comprovar que o defeito não existe (art. 14, § 3º, I), ou situação de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, II). Hipóteses não configuradas.

No mesmo diapasão o Colendo Superior Tribunal de Justiça vem ratificando o entendimento de que o § 3º do art. 14 do CDC encerra **hipótese de inversão do ônus da prova *ope legis***:

**“Ementa**

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO PROCESSUAL CIVIL.

1. Conforme a jurisprudência desta Corte, nos termos do art. 14, *caput*, do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente (ou seja, independentemente de culpa ou dolo) pela reparação dos danos suportados pelos consumidores decorrentes da má



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço. Além disso, o § 3º do referido dispositivo legal prevê hipótese de **inversão do ônus da prova ope legis** (a qual dispensa os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC), assinalando que esse fornecedor só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do **consumidor** ou de terceiro. (AgInt no AREsp n. 1.604.779/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 20/4/2020, DJe de 24/4/2020).

2. A revisão da matéria, de modo a afastar a condição de consumidores das vítimas ou a condição de fornecedora de serviços da recorrente, implica o imprescindível reexame das provas constantes dos autos, o que é defeso na via especial, ante o que preceitua a Súmula n. 7/STJ.

Agravo interno improvido.“

**AgInt no AREsp 2331891/RJ**, Relator **Ministro Humberto Martins**, 3ª Turma, v.u., j. em 04/12/2023 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

“**Ementa**

AGRAVO INTERNO. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA E ARTICULADA DOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO AGRAVADA. INADMISSIBILIDADE. STJ, SÚMULA 182; CPC 2015, ART. 1.021, § 1º. INFECÇÃO HOSPITALAR. AUSÊNCIA DE DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COMPROVADA EM PERÍCIA. SÚMULA 7. AGRAVO INTERNO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. "Nos termos do art. 14, caput, do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente (ou seja, independentemente de culpa ou dolo) pela reparação dos danos suportados pelos consumidores decorrentes da má prestação do serviço. Além disso, **o § 3º do referido dispositivo legal prevê hipótese de inversão do ônus da prova ope legis (a qual dispensa os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC)**, assinalando que esse fornecedor só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (STJ, AgInt no AREsp 1604779/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, DJe 24/4/2020.)

2. Hipótese em que as instâncias de origem, com base nas provas constantes dos autos, notadamente a pericial, concluíram pela inexistência de defeito na prestação do serviço.

3. Agravo interno a que se nega provimento.“ [destaquei]

**AgInt no REsp 1549466/SP**, Rel. **Ministra Maria Isabel Gallotti**, 4ª Turma, v.u., j. em 14/03/2023 ([www.stj.jus.br](http://www.stj.jus.br)).

Depara-se com a culpa manifesta da parte fornecedora. As entidades financeiras podem abrir contas e conceder financiamentos, porém, por se tratar de atividade de risco, devem adotar redobradas cautelas, para evitarem danos às contrapartes.

A Ficta tinha o dever elementar de dispor de meios seguros para que a parte pudesse buscar o cancelamento de financiamento com a restituição do dinheiro. Necessário um canal seguro para tais tratativas.

Sobretudo, a Ficta tinha o dever de guarda de dados sensíveis da autora (pessoais, financeiros e até da intenção de rescindir) – **matéria incontroversa, por falta de impugnação específica na contestação - fato incontroverso, já não depende de prova.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma: a financeira não comprovou tais cuidados. O ônus da prova é do fornecedor (art. 14, § 3º do CDC). Aliás, como se pode constatar a matéria nem foi rebatida nas contrarrazões.

Por seu turno, o Banco Crefisa, diante da severa discrepância entre o perfil da autora e a movimentação de R\$ 18.090,90, tinha de manter mecanismos eficazes para evitar o dano. Precedentes do STJ (**REsp 2052228-DF**). A matéria, igualmente, não foi rebatida nas respectivas contrarrazões. O Crefisa, como depositário do dinheiro, tinha a obrigação legal de cuidar dele como se lhe pertencesse (art. 629 do Cód. Civil), o que não ocorreu na espécie.

A eventual falha do consumidor ao ser enganado, não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo defeito do serviço que gera danos. Uma coisa não exclui a outra. A apelante é idosa e de baixa renda (R\$ 1.412,00, portanto, pessoa vulnerável. Sem o vazamento de dados e filtro adequado de movimentação fora do perfil, o dano não teria ocorrido.

**Em casos do gênero, no plano das provas, não faz sentido se exigir muito do vulnerável e, em contrapartida, se aceitar o pouco ou quase nada por parte do fornecedor. Implicaria em se subverter as diretrizes do CDC. Está lá no art. 14, § 3º a principal delas.**

Nessa ordem de ideias, registra-se uma miríade de casos que fluem para a esta Corte de Justiça em razão dos engodos e fraudes perpetradas das mais variadas formas, por falhas do fornecedor.

Depara-se com uma perigosa espiral ascendente de fraudes. Em casos do gênero, sem o abrigo do CDC o consumidor teria reduzidas chances de comprovar toda estratégia que o afeta. Ficaria nas linhas fronteiriças da dependência do que se convencionou denominar de prova diabólica.

Não por outra razão, como destacado linhas atrás, eleva-se severamente a carga do ônus da prova para o fornecedor. E nem podia ser diferente.

A lei impõe a facilitação dos meios de defesa ao consumidor, não ao fornecedor.

No caso, **se outra fosse a realidade, seria inexoravelmente do fornecedor o ônus da prova de que tudo teria ocorrido com transparência e correção, e sobretudo, com segurança**, o que não se verifica na espécie.

Quebra pela Financeira e do Banco Crefisa do dever de se pautarem conforme a boa-fé objetiva. A parte demandada não apresentou uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

O caso em tela evidencia falhas dos réus o que faz incidir a hipótese inequívoca do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**fortuito interno**, que deriva na obrigação de indenizar a teor do verbete da **Súmula 479 do STJ**: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Ademais, atividade bancária é de risco o que atrai para as instituições financeiras a responsabilidade objetiva pelos danos que derem causa (art. 927, parágrafo único, do Cód. Civil).

Nesse contexto, o recurso colhe provimento parcial, para que se reconheça a inexigibilidade da dívida relativa ao contrato descrito na inicial, com a condenação da Ficta na restituição das parcelas pagas pelo financiamento, atualizadas a partir de cada desembolso, com os juros moratórios devidos a contar da citação. Reconhece-se a não exigibilidade de eventuais parcelas vincendas. Por outra parte, não se verifica a hipótese de dano moral indenizável. O simples descumprimento legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer fator especial que o qualifique, não rende ensejo ao dano moral indenizável.

Pela parte que sucumbiram, os réus pagarão 2/3 do valor das custas e das despesas, restando 1/3 remanescente a cargo da autora.

Fixo os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação, observada a mesma proporção (*Apelação Cível 1030831-96.2023.8.26.0005; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/04/2024*). No caso de vencido beneficiário da justiça gratuita, as verbas da sucumbência ficarão sujeitas à condição suspensiva (art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil<sup>1</sup>).

Sentença reformada. Recurso provido, em parte, com a distribuição proporcional das verbas da sucumbência.

Em suma: respeitado o entendimento do insigne Des. Relator, pelo meu voto, *dava provimento*, em parte, ao recurso.

Diante desse quadro, respeitado o entendimento do Douto Desembargador Relator, por meu voto, *dava provimento parcial* ao recurso.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**Carlos Ortiz Gomes**

**2º Juiz**

---

<sup>1</sup> **CPC, 98, § 3º.** Vencido o beneficiário, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 5 (cinco) anos subsequentes ao trânsito em julgado da decisão que as certificou, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência de recursos que justificou a concessão de gratuidade, extinguindo-se, passado esse prazo, tais obrigações do beneficiário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	17	Acórdãos Eletrônicos	Sylvyn Sucaria Teixeira	2F090F25
18	24	Declarações de Voto	Carlos Ortiz Gomes	2F09395C

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1013550-51.2024.8.26.0019 e o código de confirmação da tabela acima.