



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000335029**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017526-83.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SIRLENE PEREIRA PIAUHY (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO C6 CONSIGNADO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e GRUPO CAPITAL SERVIÇOS.

**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.**, 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, 14 de abril de 2026.

**AFONSO BRÁZ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 53397**

**APELAÇÃO Nº 1017526-83.2025.8.26.0002**

**APELANTE: SIRLENE PEREIRA PIAUHY**

**APELADA: FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO E OUTROS**

**COMARCA: SÃO PAULO – 9ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTO AMARO**

**JUIZ: ANDERSON CORTEZ MENDES**

**AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO.** Operações bancárias contestadas pela correntista. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima, que seguiu orientações de suposto preposto do banco. Autora 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 aos bancos solidariamente, 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. 642/660, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. reparação de danos movida por **SIRLENE PEREIRA PIAUHY** com relação aos réus **FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO C6 CONSIGNADO S.A.** e **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**, bem como julgou procedente a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ação em face da CAPITAL SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA para *“ressarcir, em dobro, as quantias de R\$6.995,77, R\$3.135,00 e R\$1.399,28, corrigidas da data de cada desembolso, bem como ao pagamento da quantia de R\$3.000,00 a título de danos morais”*.

Com relação à sucumbência, condenou a autora ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios partilhados pelos réus vencedores fixados em 10% sobre o valor da causa. Assim como, condenou a ré CAPITAL SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a autora (fls. 678/709) sustentando, em síntese, inconsistências nos instrumentos contratuais com relação ao estado civil, telefone e habilitação de dirigir da autora. Ademais, os contratos foram firmados no mesmo dia, em valores altos e em face da mesma instituição financeira, a ensejar na configuração da falha no sistema de segurança das instituições financeiras e, conseqüentemente, a responsabilidade solidária das rés. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 714/763.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade dos descontos

realizados pelas rés no benefício previdenciário da autora, em detrimento do contrato de empréstimo consignado e cartão RMC, os quais a apelante alega ter sido fraudado.

Narra a autora na petição inicial que:

*“11. Conforme consta do seu histórico de empréstimos consignados (DOC. 11), a autora tem contrato de empréstimo consignado vigente com o BANCO PAN (contrato nº 352803854- 4, data de inclusão 17/01/2022).*

*12. Como todo brasileiro, ela constantemente recebe ligações e mensagens de pessoas que se dizem representantes de instituições financeiras, ou da Previdência Social, ou da FEBRABAN etc.*

*13. Entre junho e julho de 2023, ela recebeu ligações telefônicas de pessoa que se identificou como BRUNA GONÇALVES, representante de instituição financeira, e que lhe apresentou proposta para renegociação do contrato de empréstimo consignado celebrado com o BANCO PAN (como visto, o contrato nº 352803854-4), com suposta redução da taxa de juros.*

*14. Tal pessoa conhecia dados bancários sigilosos da autora e do contrato celebrado entre ela e o BANCO PAN, razão pela qual a requerente confiou que efetivamente se tratava de uma proposta real e seguiu o procedimento indicado para realizar a suposta renegociação, o que incluiu o envio de selfie e de foto do seu RG.*

*15. No dia seguinte, 04/06/2023, a consumidora recebeu três depósitos em sua conta bancária (R\$ 6.995,77, R\$ 3.135,00 e R\$ 1.399,28) de origem desconhecida (DOC. 12).*

*16. Em seguida, a mesma pessoa informou a autora que constava do sistema a celebração de contratos de empréstimo com pagamento mediante desconto em seu benefício. A consumidora, por sua vez, negou ter celebrado tais contratos.*

*17. Por isso, supostamente para promover o cancelamento desses contratos que a consumidora não celebrou, ela foi orientada a pagar três boletos visando à devolução dos*

*valores que foram depositados em sua conta.*

*18. A consumidora pagou esses boletos, acreditando que estava devolvendo às rés os valores que lhe foram disponibilizados em razão de contratos fraudulentamente celebrados (DOCs. 13, 14 e 15).*

*19. No entanto, no mês seguinte, ela percebeu descontos em seu benefício previdenciário oriundos dos contratos que não celebrou e cujo cancelamento ela já providenciara.*

*20. O histórico detalhado de créditos em anexo (DOC. 16) demonstra que os três contratos ora questionados (dois contratos de empréstimo consignado supostamente celebrados com o corréu C6 – posteriormente, migrados ao corréu SANTANDER – e um contrato de cartão de crédito supostamente celebrado com a corré FACTA) geram descontos no benefício da consumidora desde o benefício pago em 10/08/2023.” (fls. 03/05).*

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 dos débitos, tendo em vista que a contratação dos empréstimos consignados e do cartão RMC foi realizada por meio de validação com biometria facial da autora, não ensejando suspeita por parte das instituições financeiras. Ademais, as meras incongruências no contrato com relação ao estado civil, carteira de habilitação e número de telefone não são suficientes para invalidar o negócio jurídico.

A própria autora confessa ter seguido as orientações de terceiros fraudadores enviado sua *selfie* e foto de seu documento de identidade, bem como ter realizado o pagamento de três boletos bancários, cujo destinatário era o réu CAPITAL SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.

Quanto à alegação de que a terceira fraudadora tinha todas as informações das condições do contrato de empréstimo consignado e seus dados pessoais, fato é que não restou demonstrado falha na prestação dos serviços de proteção dos dados de seus clientes pelo réu. Ora, o contrato inicialmente mantido e reconhecido nos autos pela autora e tratado com a suposta representante dos réus fora firmado pela apelante junto de instituição financeira diversa, a saber Banco Pan S/A (contrato nº 352803854-4, inclusão em 17/01/2022 – fls. 56/61).

Portanto, se ocorreu qualquer vazamento dos dados do contrato de empréstimo consignado inicialmente formalizado e os dados pessoais da apelante, eventual responsabilidade recairia junto ao Banco Pan S/A e não aos réus cuja ação foi julgada improcedente.

Soma-se o fato de que a parte autora seguiu todas as orientações da suposta funcionária do réu, encaminhando cópia de seu documento de identidade, assinando o contrato via biometria facial e, ao final realizou o pagamento dos boletos bancários encaminhados, cujo beneficiário não eram as instituições bancárias, mas sim a instituição CAPITAL SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, mantida a procedência da ação com relação a esta, vez que ausente impugnação da instituição.

Ademais, os fatos ocorreram entre junho e julho de 2023 (fl. 04), sendo que o boletim de ocorrência foi registrado apenas em 31/08/2023 (fl. 102), ou seja, muito tempo após o ocorrido, bem como não há nos autos informações de que a autora tenha confirmado a veracidade da ligação, tampouco que tenha comunicado de pronto às instituições bancárias acerca da prática do golpe.

Sendo assim, não há como imputar qualquer responsabilidade às instituições bancárias FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO C6 CONSIGNADO S.A. e BANCO SANTANDER BRASIL S.A por esse fato, já que não têm qualquer ingerência sobre a ação de supostos criminosos e não têm meios de impedir a prática de delitos dessa natureza, mantendo-se a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação quanto à CAPITAL SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, terceira beneficiária do pagamento dos boletos bancários, ausente recurso interposto pela ré, bem como inviável a condenação solidárias das rés FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO C6 CONSIGNADO S.A. e BANCO SANTANDER BRASIL S.A.

O papel das instituições, 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.

Em sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade aos bancos por esse fato, já que não têm 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 da própria autora, o que afasta a responsabilidade dos fornecedores de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> “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”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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:

“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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 da autora na confirmação/transmissão de seus dados e a ausência de comunicação tempestiva aos bancos acerca da fraude, afasta-se a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, 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 aos corréus FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO C6 CONSIGNADO S.A. e BANCO SANTANDER BRASIL S.A a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, 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.

Diante da improcedência do recurso, majoro os honorários fixados e devidos pela autora aos patronos dos réus para 15%, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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**