



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000234354**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034366-39.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA CLAUDIA DE LIMA LINHARES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DAYCOVAL S/A e BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 1034366-39.2023.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo(12ª Vara Cível Central)**

**Apelante: ANA CLÁUDIA DE LIMA LINHARES**

**Apelado(a): BANCO DAYCOVAL S.A. E OUTRO**

**Juiz(a): ISABELA CANESIN DOURADO FIGUEIREDO COSTA**

**VOTO N.º 7.641**

**APELAÇÃO - BANCÁRIO - DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE - GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE POR WHATSAPP - CONTRATAÇÃO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO.**

**Sentença de improcedência - Insurgência recursal da autora - Autora que afirma ter recebido mensagem de WhastApp para o refinanciamento / portabilidade de empréstimos consignados já existentes – Efetivação da contratação de um novo empréstimo consignado perante o corréu Banco Daycoval e liberação do crédito na conta corrente da autora junto ao corréu SICREDI, por fim, utilizado para amortizar dívida já existente em nome da autora - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Ônus probatório da regularidade da transação eletrônica imputado ao réu - Autora que seguiu instruções recebidas por mensagem eletrônica de número desconhecido, e sem relação com as instituição financeiras com que contratou ou com os réus, e forneceu seus dados pessoais para efetivar a contratação eletrônica - Operação, ademais, que se encontrava no perfil da cliente - Falha na prestação do serviço não configurada - Inexistência de mínima prova de que houve dados vazados - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Consumidora que, por sua vez, teve conduta negligente, ao não buscar um meio de comunicação idôneo com as instituições financeiras com que contratou os empréstimos anteriores ou com o corréu Daycoval para confirmar os procedimentos para renegociação do financiamento e/ou portabilidade - Conduta da autora que foi determinante para a efetivação da fraude - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio e para a autora, que é pedagoga e trabalha em universidade federal, a afastar a vulnerabilidade por insuficiência técnica de informação - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Precedentes. Sentença mantida.**

**Nega-se provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 644/648 que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais movida por Ana Claudia de Lima Linhares contra Banco Daycoval S.A. e Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento SICREDI, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Recorre a autora (fls. 652/660), alegando, em síntese, com base na legislação consumerista, na responsabilidade objetiva dos réus e na sua vulnerabilidade, por ter pouca instrução e baixa renda, foi induzida a erro perpetrado por meio de “golpe da falsa portabilidade” pelo WhastApp; há vício de consentimento, pois acreditava estar celebrando um refinanciamento, com diminuição do número de parcelas e valores, quando, na realidade, foi imposto um novo empréstimo, como qual não concorda; o RG constante da contratação está incorreto e o empréstimo contratado foi depositado em conta bancária junto a SICREDI encerrada há 3 anos; o contrato foi celebrado em Florianópolis/SC, por um correspondente bancário de São Paulo/SP, sendo que a autora reside em João Pessoa/PB; a mera *selfie* da autora e a digitalização de documentos pessoais é insuficiente para atestar a contratação e a manifestação de vontade clara da autora; se a autora quisesse contratar o empréstimo e utilizar o crédito, não teria solicitado que fosse liberado em conta encerrada; a SICREDI se beneficiou da fraude perpetrada, pois utilizou o valor creditado em conta para compensar dívida que a autora possuía; deve ser declarada a nulidade do contrato de empréstimo fraudulento, com a condenação dos réus à devolução em dobro dos valores descontados e ao pagamento da indenização por danos morais no montante de R\$10.000,00.

Recurso tempestivo, isento de preparo, diante da gratuidade conferida à autora, e respondido apenas pelo corréu Daycoval (fls. 665/678).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

2. A relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Superadas as preliminares, o recurso não comporta provimento.

Segundo a narrativa inicial, a autora recebeu contato telefônico do correspondente bancário do Banco réu oferecendo refinanciamento dos empréstimos consignados que a autora de fato possui.

Entretanto, após o envio de cópia do seu documento de identidade e do envio de *selfie*, a autora percebeu que foi contratado novo empréstimo consignado, em **03/02/2023**, para pagamento em 72 parcelas mensais de R\$325,74, totalizando o débito de **R\$23.453,28**, sem a sua anuência e que foi depositado o valor de **R\$11.834,76**, em **06/02/2023**, na conta bancária do SICREDI, a qual não tem mais acesso, por estar encerrada há anos.

Quando o correspondente notou que não conseguiria o valor depositado deixou de responder as mensagens da autora.

Sendo assim, foi induzida a erro ao realizar a contratação de um novo empréstimo, porquanto só desejava realizar o refinanciamento dos empréstimos consignados anteriores.

Pretende a expedição de ofício para o SICREDI para que este deposite em Juízo o valor que foi indevidamente depositado naquela conta, conforme comprovante de transação do Daycoval, pois tentou resolver a problemática na esfera administrativa, sem sucesso.

A r. decisão de fls. 93/95 indeferiu a tutela de urgência e determinou a expedição de ofício para o SICREDI depositar nos autos o valor creditado.

Em sua defesa, o Banco Daycoval informa que a contratação eletrônica foi regular e impugnou a informação de que a conta corrente junto ao SICREDI estaria encerrada, pois a transferência para liberação do crédito em tal



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta foi efetivada com sucesso, ou seja, se estivesse encerrada, a transferência teria sido devolvida. Aduziu, ainda, que a geolocalização da contratação corresponde ao endereço de trabalho da autora (Universidade Federal de Santa Catarina).

Diante do ofício de fls. 240/241 e do pleito da autora, foi deferida a inclusão do Banco SICREDI no polo passivo (fls. 254).

Em sua defesa, SICREDI, aduziu que o valor creditado em conta foi utilizado para amortizar dívidas preexistentes decorrentes da emissão de cédulas de crédito bancário, tanto que havia sido ajuizada contra a autora, em 06/11/2020 a ação de execução de título extrajudicial n.º 0854384-96.2020.8.15.2001, em tramitação perante a 11ª Vara Cível da Comarca de João Pessoa. Por conta da inadimplência da autora e da pendência de quitação, não havia possibilidade de encerramento da conta, apenas a eliminação do associado da cooperativa e o vencimento antecipado dos contratos ativos. Há autorização da autora, desde sua filiação, para os descontos em conta corrente das operações assumidas.

Sobreveio o decreto de improcedência.

E com razão.

Pois bem.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade dos réus.

É esse o caso dos autos.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a autora – pedagoga e funcionária da Universidade Federal de Santa Catarina (fls. 01 e 63/65), a afastar a alegação de vulnerabilidade técnica – foi vítima do golpe “de whastapp da falsa portabilidade”, vez que recebeu mensagem via WhatsApp e seguiu todas as instruções do estelionatário (fls. 29/61) para efetuar a proclamada portabilidade / refinanciamento dos 4 contratos de empréstimo consignado anteriormente contratados entre os anos de 2021 e 2022, junto ao Banco “Interme” e “Pan” (fls. 62).

A par da eventual discussão acerca da responsabilidade dos réus, houve conduta negligente da autora em realizar suposta “operação de portabilidade / refinanciamento” seguindo instruções de interlocutor completamente desconhecido – sem correlação com os corréus ou com as instituições financeiras com que outrora contratara os empréstimos (fls. 61) – em mensagem eletrônica de WhatsApp, fornecendo, por sua livre vontade, extrato de consignações atualizado, demonstrativo de pagamento (fls. 29/30), cópia do seu documento pessoal (fls. 33), idêntica a que acompanhou a inicial (fls. 24), endereço eletrônico de email (fls. 34), anuência para liberação margem (fls. 38), o *print* da confirmação da contratação junto ao corréu Daycoval (fls. 41), o que acabou por gerar a contratação, objeto da presente lide.

Interessante notar que na sequência as mensagens trocadas tratavam da não liberação do crédito em conta, tendo, inclusive, a autora anexado na mensagem *print* do extrato da sua conta junto ao Itaú (fls. 45/46, 59 e 60) e extrato de todos os consignados, inclusive o novo contratado (fls. 48), sequer questionando a manutenção dos contratos anteriores, que, supostamente, segundo ela, deveriam ser renegociados, a afastar a alegação de vício de consentimento.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou, eis que não buscou, antes, os contatos oficiais dos bancos com quem tinha contratado anteriormente ou do corréu Daycoval e, confessadamente (CPC, art. 389), passou os seus documentos pessoais (de identidade, extrato de consignado, demonstrativo de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento, extrato do Itaú) para o golpista, conforme acima destacado, de forma que foi a própria autora quem efetivou a contratação eletrônica do empréstimo consignado.

Houve, indiscutivelmente, como apontado pelo Juízo, conduta imprudente da consumidora.

O caso, efetivamente, apresenta peculiaridades que indicam a culpa exclusiva da autora.

Vejamos.

Diferentemente do quanto alegado, não restou evidenciada falha na prestação do serviço.

Isso porque, o corréu Daycoval efetivamente se desincumbiu de seu ônus probatório (CPC, art. 373, II c.c. CDC, art. 6º, VIII) ao demonstrar a regularidade da contratação eletrônica do empréstimo consignado, mediante *selfie* da autora (fls. 173), declaração de residência (fls. 169), comprovante de rendimento (fls. 170) e cópia do documento pessoal (fls. 171/172 – idêntica ao que a autora anexou na mensagem e whatsapp a fls. 33 e que consta na inicial a fls. 24), acompanhados dos dados de geolocalização (próximo à Universidade Federal de Santa Catarina – fls. 136) e IP (fls. 168).

Ademais, não restou demonstrada a desconformidade do perfil da autora, pois, como ela própria assumiu já havia, anteriormente, contratado empréstimos consignados.

Por todo o quadro exposto, observa-se que a autora foi absolutamente negligente ao não adotar cautela mínima ao seguir todas as instruções de estranho e fornecer documentos pessoais e bancários sem buscar um meio de comunicação idôneo com as instituições financeiras com quem havia contratado ou com o corréu Daycoval para confirmar os procedimentos para portabilidade / renegociação dos empréstimos consignados.

O que equivale dizer que as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, a culpa exclusiva da própria consumidora para a consumação da fraude, uma vez que não agiu com cautela ao, sem qualquer tentativa de prévia confirmação nos canais oficiais das instituições financeiras contratadas, seguir a orientação de terceiro que passava instruções para a realização a suposta portabilidade / refinanciamento.

Nesse tipo de prática criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Portanto, se a autora tivesse adotado a conduta elementar de confirmar o procedimento ou entrar em contato com canal oficial das instituições financeiras, não teria colaborado para que a contratação ora impugnada fosse realizada.

E não há mínima comprovação de que os seus dados bancários tenham vazado, pelo contrário, ela própria os forneceu.

Por fim, e por decorrência lógica, nenhuma responsabilidade deve ser atribuída ao corréu SICREDI, que tão somente recebeu o crédito da liberação do empréstimo na conta da autora (fls. 174) – a afastar a alegação de que tal conta estava encerrada, pois se estivesse, a transferência PIX feita pelo corréu Daycoval não teria se concretizado – e o utilizou para amortizar dívida da autora (fls. 382/391), conforme autorização para débito em conta fornecida pela autora quando da contratação (fls. 265 e 377).

Neste particular, a autora não nega, em réplica, que é devedora do SICREDI (fls. 626), apenas o imputa a obrigação de restituir o valor recebido, sem qualquer embasamento jurídico.

Nesta conformidade, de rigor a manutenção da improcedência.

Majora-se a verba honorária devida pela autora para 11% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a justiça gratuita.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**