



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000094266

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037578-29.2022.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelado ROSAURA APARECIDA FERRAZ, é apelado/apelante BANCO DAYCOVAL S/A e Apelado MAREES GESTÃO FINANCEIRA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Não conheceram do recurso da autora e negaram provimento ao recurso do banco corréu. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1037578-29.2022.8.26.0577

Apelante/Apelada (Autora): Rosaura Aparecida Ferraz

Apelante/Apelado (Corréu): Banco Daycoval S/A

Apelado (Corré): Marees Gestão Financeira Ltda

Comarca: São José dos Campos – 7ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Emerson Norio Chinen

Voto nº 26458

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora e do corréu Banco Daycoval.

1. Recurso da autora. Preparo recursal. Deserção. Ausência de recolhimento das custas no prazo legal. Não conhecimento do recurso.

2. Recurso do banco réu. Fraude bancária. Golpe envolvendo suposta portabilidade/compra de dívida. Contratação de empréstimo consignado realizada por meio eletrônico, com validação por selfie e aceites digitais, intermediada por terceiro que se apresentava como correspondente bancário, valendo-se da marca e dos produtos da instituição financeira. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inexistência de prova de culpa exclusiva da vítima ou de fortuito externo apto a romper o nexo causal.

3. Modelo de contratação digital que permite a atuação de intermediários não fiscalizados e induz o consumidor a erro. Falha na prestação do serviço caracterizada. Fraude inserida no risco da atividade bancária. Fortuito interno. Incidência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

4. Distinção em relação aos precedentes que afastam a responsabilidade da instituição financeira quando o evento danoso decorre de ato isolado e desvinculado da estrutura do serviço bancário. Hipótese dos autos em que a fraude se desenvolveu no interior da própria lógica da contratação ofertada pelo banco.

5. Necessidade de evitar solução que transfira integralmente ao consumidor os riscos da atividade econômica e gere vantagem indevida ao fornecedor, em detrimento da proteção conferida pelo sistema consumerista.

6. Sentença mantida - Retorno ao estado anterior à

contratação. Inexigibilidade do contrato. Restituição simples dos valores indevidamente descontados. Condenação por dano moral corretamente restrita à corrê causadora direta do ilícito.

RECURSO DA AUTORA NÃO CONHECIDO. NÃO PROVIDO O RECURSO DO BANCO CORRÉU.

Trata-se de recursos de apelações interpostos pela parte autora e pelo corrê Banco Daycoval contra r. sentença a fls. 415/421, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação para *determinar o retorno à situação anterior, com anulação e cancelamento da contratação/operação junto ao Banco Daycoval e Marees, declarar a inexigibilidade dos valores respectivos e demais questões como consectário lógico apontado na inicial. Ainda, condeno a parte ré, Banco Daycoval e Marees, na restituição de valores indevidos descontado/cobrados mensalmente na folha - parcelas mensais de R\$ 1.936,35, na forma simples (fls. 128). E condenar apenas a parte ré Marees (causadora direta) em indenização por dano moral na importância de R\$ 20.000,00, corrigido monetariamente (Súmula STJ 362) e com juros legais de mora desde a citação. Arcará a parte ré vencida no essencial e atento ao princípio da causalidade, com as custas, despesas processuais e honorários de advogado arbitrados em 10% do valor da condenação total atualizada.*

Foram opostos embargos de declaração pela parte autora (fls. 428/430), os quais foram rejeitados (fl. 431).

Apela a autora (fls. 434/439). Requer o duplo efeito no recebimento do recurso. Sustenta ser contraditória a sentença quanto à condenação por dano material; já em relação ao dano moral, a condenação não tem efeito prático, vez que, nesse tocante, foi responsabilizada pelo seu pagamento apenas a corrê Marees, que é *uma*

organização fraudulenta, não possui endereço conhecido, não constituiu advogados nos autos e sequer tem sócios identificados, devendo, portanto, ser declarada a responsabilidade solidária do Banco Daycoval no pagamento dos danos morais. Postula a concessão da gratuidade de justiça. Aguarda, assim, o provimento ao recurso.

O corréu Banco Daycoval também apela (fls. 442/453). Sustenta não possuir nenhuma responsabilidade pelos fatos, pois, a fraude foi praticada exclusivamente pela corré Marees, com a qual não mantém qualquer vínculo contratual ou operacional. Argumenta que as peças apontadas na sentença como indicativas de sua participação são fraudadas e estranhas à instituição e, ainda, que o contrato juntado aos autos demonstra relação apenas entre a autora e a corré Marees. Alega não ter participado das tratativas; a abordagem se deu por meio de contatos não vinculados ao banco e a autora seguiu orientações de golpistas e realizou transferências a terceiros por sua conta e risco. Informa que o empréstimo firmado com o banco foi regular, de margem livre, sem qualquer previsão de portabilidade ou quitação de contratos anteriores, tendo a autora recebido normalmente os valores em sua conta. As circunstâncias, conforme demonstradas, afastam a sua responsabilidade. Impugna a declaração de inexigibilidade e a condenação à devolução de valor. Subsidiariamente, pugna pela compensação dos valores, pois a autora recebeu o montante contratado, sob pena de enriquecimento sem causa. Pede o provimento ao recurso.

Recursos tempestivos, processados, tendo apenas o réu recolhido o preparo (fls. 454/455 e 471/472), vez que a autora pleiteou a concessão da justiça gratuita.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vieram as contrarrazões do Banco Daycoval (fls. 461/470).

A autora apelante foi intimada a comprovar que faz jus ao benefício da gratuidade de justiça (fl. 474), vindo aos autos, petição e documentos (fls. 477/524), porém, nos termos da deliberação de fls. 525/527, o pedido foi indeferido, concedendo-lhe o prazo de cinco dias para recolher o valor referente ao preparo, sob pena de deserção.

Em face de tal decisão, foi interposto agravo interno (fls. 528/531). Intimado, o agravado apresentou contraminuta (fls. 544/549).

Foi proferida, então, monocrática reconsiderando a decisão inicial para acolher pedido subsidiário e autorizar o parcelamento do preparo, julgando prejudicado o agravo interno, nos termos do art. 1021, § 2º, do Código de Processo Civil.

Não havendo qualquer manifestação, foi certificado o decurso do prazo (fl. 558).

É o relatório.

O recurso da autora não deve ser conhecido, enquanto o recurso do corréu Banco Daycoval não comporta provimento.

A apelação interposta pela parte autora é deserta por ausência de preparo, nos termos do art. 1.007 do Código de Processo Civil.

Pleiteada a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça, foi determinado a ela que demonstrasse, por meio dos documentos indicados na deliberação de fl. 474, que não teria condições de arcar com as custas processuais.

No entanto, diante do conjunto documental exibido, a gratuidade de justiça foi inicialmente indeferida, determinando-se que efetuasse o devido recolhimento do preparo (fls. 525/527); esta decisão foi parcialmente reconsiderada, permitindo fosse o preparo dividido em seis parcelas mensais e consecutivas, devendo a primeira delas ser efetuada em dez dias a contar da ciência da decisão, sob pena de deserção (fls. 552/556), contudo, de tal providência não cuidou a apelante, quedando-se inerte, sem qualquer justificativa.

Desse modo, defeso a esta Relatoria relevar a pena da deserção, o que implicaria em infringência ao disposto no artigo 1.007, do Código de Processo Civil e prejuízo à parte adversa.

Assim, não conheço do recurso da autora.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se o réu Banco Daycoval deve ser responsabilizado pela fraude da qual a parte autora foi vítima, sendo induzida pela corré Marees a contratar empréstimo sob a falsa promessa de quitação dos dois contratos anteriores que possuía com o Banco Máxima.

Na inicial, a autora relata que possuía dois empréstimos consignados junto ao Banco Máxima, com parcelas mensais de R\$ 800,00 (oitocentos reais) e R\$ 510,00 (quinhentos e dez

reais) e que, em agosto/2021, a corré Marees, entrou em contato, via aplicativo de mensagens e telefonemas, se apresentando como parceira do Banco Daycoval e lhe ofertando proposta que quitaria os seus dois empréstimos, que atingiam um total de R\$ 115.280,00 (cento e quinze mil, duzentos e oitenta reais), ficando a requerente com apenas um empréstimo junto ao Daycoval, no valor de R\$ 82.856,22 (oitenta e dois mil, oitocentos e cinquenta e seis reais e vinte e dois centavos), a ser pago em 84 parcelas de R\$ 986,38 (novecentos e oitenta reais e trinta e oito centavos), o que foi aceito pela autora. Assim, logo que o valor do empréstimo foi creditado em sua conta, efetuou o pagamento do boleto em favor da Marees. Feita a transação, os descontos dos empréstimos que já possuía permaneceram, somando-se a eles o desconto do terceiro empréstimo, momento em que entrou em contato com a Marees, indagando-a sobre o ocorrido, que prontamente lhe depositou o valor da diferença da importância que seria a correta para pagamento, nos termos da proposta aceita. Dessa forma, se seguiu por quatro meses, ou seja, a corré fazendo o estorno à autora do valor excedente. A autora, então, cobrou a efetivação da proposta, ou seja, que houvesse o desconto apenas do novo empréstimo e no valor da parcela pactuada, inclusive, porque ela ainda se encontrava com a margem consignável toda comprometida; a corré Marees, então, para tanto solicitou um depósito em garantia, e como a requerente não possuía o valor, procurou por outro banco, Itaú Unibanco, e lá efetuou mais um empréstimo, agora pessoal, e repassou toda a quantia para a conta da correquerida Marees, com a promessa que em 48h seu dinheiro seria estornado, no entanto, *após essa última transação, a autora nunca mais conseguiu contato com a requerida MAREES, que, conforme documentos em anexo, chegaram*

a se passar por agentes autorizados do banco ITAÚ para perpetuarem a fraude perante a autora. Daí a presente demanda buscando a declaração de nulidade dos contratos firmados com a Marees e com o Banco Daycoval, com restituição de valores, bem como indenização pelo dano moral suportado.

Sobreveio sentença de parcial procedência dos pedidos descritos na inicial, sob o fundamento de que a fraude restou bem evidenciada e que, mesmo sendo praticada diretamente pela Marees, a responsabilidade deve se estender ao Banco Daycoval, como agente financeiro e *eventual parceria ou peculiar intermediação ainda que indiretamente, pois tinha acesso a dados que apenas aquela poderia deter conhecimento*. Assim anulou os contratos e condenou, de forma solidária, os requeridos a restituir os valores descontados indevidamente da autora, derivados da contratação anulada (parcelas mensais de R\$ 1.936,35), na forma simples, ante a ausência de prova de dolo ou má-fé, bem como condenou apenas a Marees a reparar o dano moral, bem caracterizados pelo abalo imaterial sofrido, no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

O corréu Banco Daycoval sustenta, em síntese, que a fraude teria sido praticada exclusivamente por terceiro estranho à sua estrutura, inexistindo vínculo contratual ou operacional com a corré Marees, razão pela qual não poderia ser responsabilizado pelos prejuízos experimentados pela autora.

Sem razão, contudo.

É incontroverso que a autora foi vítima de fraude. A divergência reside em saber se tal evento configura fortuito

externo apto a romper o nexo causal ou se, ao revés, insere-se no risco da atividade bancária.

E, nesse aspecto, a análise do conjunto probatório revela que a fraude não se desenvolveu à margem do sistema bancário, mas, ao contrário, valeu-se diretamente do modelo de contratação eletrônica adotado pela instituição financeira, bem como da utilização ostensiva de sua marca, de seus produtos e de sua estrutura operacional.

Conforme se extrai da transcrição integral dos diálogos mantidos entre a autora e os representantes da corré Marees (fls. 59/67), a intermediadora apresentou-se reiteradamente como responsável por proposta vinculada ao Banco Daycoval, encaminhou documentos intitulados “Proposta Daycoval”, solicitou *selfie*, documentos pessoais, autorizações eletrônicas e conduziu todo procedimento digital de contratação, inclusive com envio de *link* para finalização da operação e orientação quanto à validação dos dados da consumidora.

A contratação do empréstimo, por sua vez, ocorreu de forma integralmente eletrônica, mediante fornecimento de *selfie* e aceites digitais, sem qualquer contato presencial ou intervenção direta de preposto da instituição financeira, circunstância admitida nos autos.

Tal contexto evidencia que o golpe somente foi possível em razão da forma como o serviço bancário foi estruturado, permitindo a atuação de intermediários não fiscalizados, capazes de se apresentar, aos olhos do consumidor médio, como legítimos

representantes ou correspondentes bancários.

A sentença, com acerto, reconheceu que incumbia à instituição financeira o dever de zelar pela segurança da contratação e pela adequada destinação do crédito, não sendo lícito transferir ao consumidor os riscos inerentes ao modelo de negócio adotado, especialmente em contratos bancários complexos e firmados por meio digital envolvendo valores vultosos.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, somente podendo ser afastada mediante comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, desde que o fato seja absolutamente estranho ao risco da atividade.

Não é o que se verifica do caso concreto.

A fraude aqui analisada integra o risco da atividade bancária, pois explorou canal oficial de contratação disponibilizado pelo banco; utilizou sua marca e seus produtos para induzir a consumidora em erro; decorreu da ausência de mecanismos eficazes de verificação da legitimidade da intermediação e da finalidade da operação.

Trata-se, portanto, de típico fortuito interno, incapaz de romper o nexo causal, conforme entendimento pacífico do Superior Tribunal de Justiça, preconizado na Súmula nº 479.

Não prospera, ademais, a tese de culpa exclusiva da vítima.

A confiança demonstrada pela autora foi legitimamente induzida pelo contexto da contratação, marcado por informações técnicas, linguagem técnica e uso de instrumentos digitais que não permitem ao consumidor comum distinguir, com segurança, intermediários legítimos de fraudadores.

Exigir da consumidora cautelas técnicas incompatíveis com sua condição equivaleria a esvaziar a proteção conferida pelo sistema consumerista.

Além disso, convém ressaltar que os precedentes invocados pelo corréu Banco Daycoval se referem a hipóteses em que o consumidor, de forma espontânea e desvinculada da estrutura bancária, transferiu valores a terceiros estranhos à operação, sem indução sistêmica, uso de marca ou condução da contratação por intermédio associado ao produto financeiro.

No caso em exame, diversamente, a fraude se desenvolveu no interior da própria lógica do serviço bancário, com intermediação que aparentava legitimidade institucional e condução integral da contratação, o que impõe a responsabilização da instituição financeira.

Configura-se, assim, distinção relevante a afastar a aplicação automática daqueles precedentes.

Cumprida ainda consignar que solução diversa, no sentido de afastar a responsabilidade da instituição financeira em hipóteses como a dos autos, produziria efeito sistêmico indesejável, ao admitir que a prática de fraudes bancárias resulte, na prática, em

vantagem econômica aos agentes criminosos (que se apropriam do produto do ilícito) e, simultaneamente, à própria instituição financeira, que mantém hígida a operação de crédito e aufere os encargos dela decorrentes.

Tal desfecho subverteria a lógica da responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deslocando integralmente ao consumidor o risco da atividade bancária e estimulando, por via reflexa, a perpetuação de modelos de contratação desprovidos de cautelas suficientes.

O ordenamento jurídico não pode chancelar solução que, além de desproteger o consumidor, premie economicamente o fornecedor em contexto de evidente falha na prestação do serviço.

Diante desse cenário, correta a sentença ao determinar o retorno das partes ao *status quo ante*; declarando a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado; além de condenar solidariamente os réus à restituição simples dos valores indevidamente descontados da folha de pagamento da autora e restringir a condenação por danos morais à *corré Marees*, causadora direta do ilícito.

Não há falar, portanto, em reforma do julgado.

Em vista da manutenção da r. sentença, deixo de majorar em sede recursal os honorários advocatícios fixados em favor dos patronos das partes, nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NÃO CONHEÇO** do recurso da autora e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do banco corréu, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora