



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000351152

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001293-56.2021.8.26.0582, da Comarca de São Miguel Arcanjo, em que é apelante BANCO DAYCOVAL S/A, é apelado DIRCE MARIA SANTANA PINHEIRO / VAGNER SANTANA DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001293-56.2021.8.26.0582

Apelante: Banco Daycoval S.A.

Apelada: Dirce Maria Santana Pinheiro

Comarca: São Miguel Arcanjo

Voto nº 10.086

APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Empréstimo indevido. Pedido de perícia. Não pagamento pelo requerido. Banco não se desincumbiu do ônus de comprovar a assinatura. Falso atendente. Golpe do boleto falso. Boleto fornecido por suposta funcionária da instituição financeira em canal não oficial. Requerente não trouxe aos autos as mensagens trocadas por meio de canal oficial. Institutos de proteção conferidos pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a

inversão do ônus da prova, desacompanhados de qualquer esforço probatório, não proporcionam a imediata procedência da ação. Vítima que concorreu para o dano, não guardando as cautelas devidas. Fortuito externo. Hipótese que afasta a responsabilidade da instituição financeira, na medida em que a própria requerente realizou os procedimentos declarados na exordial, circunstância determinante para a concretização do golpe. Danos morais. Inocorrência. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta por Banco Daycoval S.A. contra sentença de fls. 206/212, cujo relatório aqui é adotado, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, com o seguinte dispositivo: "Ante o exposto, confirmo a tutela antecipada concedida às fls. 45/46 e JULGO PROCEDENTES os pedidos para: a) confirmar a tutela antecipada e DECLARAR a inexistência de relação

jurídica entre as partes referente ao contrato de empréstimo nº 50-8924773/21 (fls. 119/122), de 06.04.2021, no valor total liberado ao cliente de R\$2.008,06, cessando os descontos do benefício previdenciário da parte requerente; b) CONDENAR o Réu a restituir, em dobro, os valores indevidamente descontados referente ao contrato sub judice, acrescidos de correção monetária pela tabela prática do TJSP desde cada desconto indevido e de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação; c) CONDENAR o Réu ao pagamento da quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) pelos danos morais sofridos, acrescida de correção monetária, conforme a Tabela Prática do TJSP, desde a presente data até o efetivo pagamento (Súmula 362 do STJ), e de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação.”

Apela o banco requerendo a reforma da sentença para que seja reconhecida a total improcedência da ação. Subsidiariamente, requer a devolução do valor depositado na conta de requerente, com correção monetária e juros de mora.

As contrarrazões foram apresentadas às fls. 244/250, requerendo a manutenção da sentença.

Recurso tempestivo e preparado (fl.

238).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Cuida-se de ação, fundada em relação de consumo, ajuizada por Dirce Maria Santana Pinheiro em face de Banco Daycoval S.A.

Alega o requerido, em síntese, que o empréstimo foi realizado regularmente e sem qualquer indício de ilegalidade ou ilicitude de sua parte. Afirma, também, que o boleto falso foi encaminhado por meio de aplicativo *WhatsApp* diverso daquele informado como sendo de canais oficiais da instituição financeira. Aduz, ainda, que a requerente não se desincumbiu do ônus de comprovar que foi contatada por suposta funcionária do banco. Por fim, afirma que o destinatário do boleto bancário pago pela requerente não é o Banco Daycoval. Requer, assim, a total improcedência da demanda.

Cinge-se a controvérsia, portanto, na ocorrência ou não de falha na prestação de serviços.

De início, de rigor salientar que se

aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Ademais, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

No caso em tela, o requerido trouxe aos autos o contrato relativo à contratação do empréstimo (fls. 119/122). No entanto, em decisão saneadora (fls. 161/162), foi determinado que o requerido depositasse o montante estipulado a fim de que fosse realizada perícia grafotécnica das assinaturas apostas nos documentos contratuais apresentados.

O requerido não cumpriu com seu ônus de depositar o valor determinado para a necessária prova pericial, informando que não efetuará o pagamento dos honorários periciais e que assumiria eventual ônus pela não realização da perícia (fl. 201).

Por força do artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil, tendo a requerente impugnado a assinatura do contrato de fls. 119/122 apresentado

pelo requerido, cabia a ele comprovar a autenticidade da assinatura, já que o documento foi por ele produzido.

Logo, não se desincumbindo o requerido do ônus que lhe cabia de demonstrar a existência de válida relação jurídica entabulada entre as partes, deverá ser declarada nula a contratação do empréstimo impugnado e inexigíveis os débitos dele decorrentes.

Portanto, comprovado que a parte requerente não contratou o empréstimo.

Pois bem. Observadas as demais circunstâncias relativas às peculiaridades do caso, é incontroverso que a requerente efetuou pagamento de boleto falso.

Citada, a instituição financeira alegou que não teve participação nos fatos narrados na inicial. Afirma que a requerente efetuou o pagamento do boleto falso voluntariamente e que não existe nexo de causalidade entre os danos materiais sofridos e a conduta do banco.

O requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do

serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do requerido, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

À exordial, a requerente alega que notou um depósito em sua conta corrente no mês de 03/2021 oriundo do Banco Daycoval, no valor de R\$ 2.008,06 (dois mil e oito reais e seis centavos). Não tendo ciência do que se tratava, a Autora alega que entrou em contato com o Banco Daycoval S/A através do telefone (11) 98309-8256, e que foi informada que o Banco estava com um problema sistêmico e acabava liberando empréstimos para os clientes. Dessa forma, alega que lhe foi informado um boleto para devolução do referido montante depositado em sua conta corrente, e alega ter conseguido um desconto de R\$ 8,06 (oito reais e seis centavos). Entretanto, a Autora alega que, mesmo após a devolução dos valores, os empréstimos não foram cancelados pelo Banco Daycoval, e que somente nesse momento percebeu que havia caído em um golpe. Assim, ajuizou a presente demanda requerendo em síntese a suspensão dos descontos em seu benefício, a declaração de inexigibilidade do contrato, repetição de indébito dos valores descontados e indenização por danos morais.

Nesse diapasão, a narrativa da requerente não apresenta verossimilhança.

Denoto da leitura dos autos que as mensagens da suposta funcionária foram encaminhadas por canal diverso daquele indicado no sítio eletrônico da

instituição financeira (fls. 23/29 e 96).

Por fim, verifico que o comprovante do pagamento do boleto fraudado tem como emissora instituição diversa do banco requerido. Ainda, a beneficiária é pessoa física, esta que também não possui qualquer relação com o banco.

Em suma, a requerente não soube explicar por que manteve contato com a suposta funcionária em canal diverso dos oficiais e, ainda, porque efetuou o pagamento do boleto falso, mesmo com as informações divergentes, especialmente o nome da beneficiária.

Releva notar que a requerente não trouxe aos autos as mensagens completas trocadas por meio do aplicativo *Whatsapp* e nem como teria conseguido o número de telefone da suposta funcionária.

Nessa quadra, os institutos de proteção conferidos pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova, desacompanhados de qualquer esforço probatório, não proporcionam a imediata procedência da ação.

Portanto, em que pese todo o narrado pela requerente enquanto vítima do ocorrido,

esta teve papel determinante para o êxito da fraude, na medida em que realizou o pagamento de boleto falso sem se certificar da veracidade das informações prestadas pela suposta funcionária em canal não oficial de comunicação e sem conferir os dados presentes na cártula, tudo na forma proposta pelo(s) criminoso(s).

Nessa senda, do que se depreende dos autos, a vítima não agiu com cautela.

Registro que se trata de montante elevado e o boleto foi emitido por whatsapp diverso daquele comumente utilizado pelo banco requerido.

Não se olvida que o banco tenha o dever de garantir a segurança dos seus clientes nas operações realizadas, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores.

Contudo, no caso em apreço, a requerente seguiu as determinações da criminosa sem verificar a veracidade das informações.

Destaco que não houve sequer a mínima diligência esperada por parte da requerente, em observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança das suas transações bancárias.

Nesse ponto, não ficou evidenciada

falha na prestação de serviços por parte do requerido, de modo a configurar nexos de causalidade entre o ocorrido e os danos ostentados pela requerente.

Ora, atualmente, são amplamente divulgadas as tentativas de engodo empreendidas pelos fraudadores, seja por meio de ligação telefônica, mensagem de texto, na "internet" ou via "whatsapp", de modo que a requerente poderia ter se socorrido de pesquisa mínima para se certificar se as informações eram fidedignas.

A caracterização da responsabilidade civil, ainda que objetiva, depende da demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano.

No caso em tela, denoto que o evento danoso é fato de terceiro equiparável a fortuito externo, ou seja, sem relação com os riscos inerentes à atividade bancária.

Nesse diapasão, inexistente o nexo de causalidade entre a conduta omissiva do requerido e o dano sofrido pela requerente.

Ressalte-se que, embora a responsabilidade do prestador de serviços seja objetiva,

tal responsabilidade comporta excludentes nas hipóteses de inexistência de defeito no serviço prestado ou quando a culpa for exclusiva da vítima ou de terceiros.

Em suma, no caso dos autos, trata-se de hipótese que afasta a responsabilidade da instituição financeira, na medida em que a própria requerente realizou os procedimentos declarados na exordial, circunstância determinante para a concretização do golpe.

A propósito, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu a este respeito:

Ementa: DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DECORRENTE DE GOLPE DO BOLETO FALSO. SENTENÇA REFORMADA PARA DECLARAR A IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. I. Caso em Exame Trata-se de apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito, condenando-a a pagar ao autor R\$75.000,00 a título de indenização por danos materiais. O réu alega ilegitimidade ativa do autor e, no mérito, sustenta a inexistência de falha na prestação de serviços, além de questionar a correção monetária aplicada. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em (i) saber se o autor é legítimo para pleitear a ação; e (ii) se houve falha na prestação de serviços por parte do banco réu, configurando a responsabilidade civil pela fraude. III. Razões de Decidir A ilegitimidade ativa do autor é afastada, dado seu manifesto interesse no pagamento da dívida. No mérito, o pagamento da dívida foi realizado mediante boleto fraudado, mas a culpa do autor é evidente, pois não verificou o beneficiário correto no momento da quitação. Não foi demonstrada falha na prestação de serviços do banco, que disponibiliza mecanismos de segurança para conferência de boletos. IV. DERAM PROVIMENTO AO RECURSO (TJSP, Apelação Cível 1008260-02.2023.8.26.0048, Relator(a): Desembargador Alexandre Coelho,

Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I; Data do julgamento: 05.12.2024).

DECLARATÓRIA recurso do autor sentença de improcedência inoccorrência de cerceamento de defesa - golpe do falso funcionário do banco - argumentos do recorrente que não convencem - transferência solicitada por pessoas se passando por funcionários da instituição bancária para liberação de valores depósitos, via pix, para conta de terceiro, pessoa física falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada culpa exclusiva do autor configurada - excludente do CDC, art. 14, § 3º, II ausência de provas que comprovem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu provas encartadas aos autos insuficientes - necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - livre convencimento do julgador e livre apreciação das provas inoccorrência de danos morais - precedentes fixação de honorários recursais sentença mantida não provido. (TJSP, Apelação Cível 1003542-06.2022.8.26.0368, Desembargador(a): Achile Alesina, Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05.04.2023).

Assim, resta salientar que o fato de a requerente ter disponibilizado o valor a terceiro não a exime da devolução do valor ao requerido.

Portanto, determino a restituição do valor recebido pela requerente em conta de sua titularidade, no valor de R\$ 2.008,06, acrescido de correção monetária e juros de 1% a.m. desde a data do recebimento.

Com relação à condenação por danos morais, do que se observa dos autos, não restou comprovado que a requerente tenha sofrido lesão a sua honra, imagem ou outros direitos da personalidade, apta a ensejar indenização por dano moral.

Diga-se, nesse ponto, que não constou dos autos indicação de que as cobranças tenham suprido condições de subsistência da requerente.

Dessa forma, incabível a condenação do requerido ao pagamento de indenização pelos danos morais, que não restaram configurados.

A propósito, o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já decidiu:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATATO Sentença de parcial procedência. Irresignação da autora. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO SIMPLES. Restituição que deve se dar de forma simples, ante a ausência de má-fé pela parte requerida. DANO MORAL. Inocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Ausência de prova quanto a eventuais prejuízos extrapatrimoniais sofridos. Entendimento majoritário desta C. Câmara. Honorários sucumbenciais bem arbitrados. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005213-48.2023.8.26.0071; Relator (a): Desembargadora Maria Salete Correa Dias; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024).

Apelação. Contratos bancários. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais. Ilegitimidade de parte passiva. Inocorrência. Réu que não comprovou a origem do débito, consoante lhe competia. Danos morais não configurados. Ausência de prova de maiores repercussões em nome do autor. Preliminar rejeitada. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1016896-77.2023.8.26.0008; Relator (a): Desembargador Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024).

Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o recurso.

Diante do decidido, sendo vencidas e vencedoras as partes, o pagamento das custas e despesas processuais será dividido igualmente, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça.

Também as condeno ao pagamento de honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação em favor dos patronos da parte autora e em 10% da diferença entre o valor condenatório do pedido e o ora concedido em favor dos patronos da parte requerida.

Sem majoração de honorários na fase recursal, nos termos do tema 1059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator