



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000237510**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000952-91.2025.8.26.0484, da Comarca de Promissão, em que é apelante VICTOR DOS SANTOS MONTEIRO, é apelado BANCO SAFRA S/A.

**ACORDAM**, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o advogado Rafael Loureiro Faben.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N° : 48164**  
**APEL.N° : 1000952-91.2025.8.26.0484**  
**COMARCA: PROMISSÃO**  
**APTE. : VICTOR DOS SANTOS MONTEIRO (JUSTIÇA GRATUITA)**  
**APDO. : BANCO SAFRA S/A**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

O autor moveu ação em face do banco réu, alegando ter sido vítima de fraude bancária, em que os fraudadores possuíam seus dados pessoais e contratuais.

O autor afirma que o vazamento de dados ocorreu internamente na instituição financeira, violando a Lei Geral de Proteção de Dados, e busca indenização por danos materiais e morais.

**II. Questão em Discussão**

A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços do banco que justifique a responsabilidade objetiva pela fraude sofrida pelo autor.

**III. Razões de Decidir**

A responsabilidade objetiva não se aplica automaticamente, sendo excluída pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

A conduta do autor, ao fornecer voluntariamente seus dados e o "token de acesso" aos fraudadores, foi determinante para a ocorrência do dano, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo de causalidade.

**IV. Dispositivo e Tese**

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Não há responsabilidade do banco por fraude iniciada fora de seus sistemas. 2. A culpa exclusiva do consumidor e de terceiros afasta o dever de indenizar.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1002266-18.2020.8.26.0106, Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 13/12/2023.

TJSP, Apelação Cível 1040401-52.2022.8.26.0002, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18/03/2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls.257-261, que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, formulados em demanda movida por Victor dos Santos Monteiro em face de Banco Safra S/A, apela o autor (fls.264-275).

Sustenta, em apertada síntese, que foi vítima de fraude bancária na qual os fraudadores detinham, previamente, informações relativas ao financiamento celebrado com o réu.

Alega que o contato fraudulento ocorreu por meio de mensagem que reproduzia, com exatidão, informações confidenciais do contrato de financiamento do veículo, incluindo dados pessoais, número do contrato, parcelas, valores e logomarca da instituição financeira.

Defende que o vazamento de dados somente poderia ter origem no âmbito interno da instituição financeira, caracterizando falha na prestação do serviço e fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva do banco.

Aponta, ainda, a violação aos deveres de segurança impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que assegura o sigilo e a proteção das informações bancárias e pessoais dos consumidores, cuja guarda incumbe exclusivamente à instituição financeira.

Postula, assim, a reforma da respeitável sentença recorrida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrazões às fls.282-297.

Recurso bem processado.

É o relatório.

De início, rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso, suscitada em contrarrazões, em razão de descumprimento do requisito da regularidade formal, por falta de impugnação específica da fundamentação trazida pela respeitável sentença.

Ao contrário, verifica-se que foram impugnados os fundamentos da sentença, o que autoriza o conhecimento do recurso, ainda que se tenha insistido em argumentos apresentados anteriormente.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Com efeito, constou da motivação invocada pela r.sentença, ora apelada:

"(...).

*Contudo, a responsabilidade objetiva não é absoluta e não se aplica de forma automática.*

*O próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, estabelece como excludente de responsabilidade a prova da "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".*

*É precisamente nesta hipótese que o caso em tela se enquadra.*

***A análise detida do conjunto probatório revela que a conduta do próprio autor foi a causa determinante e direta para a ocorrência do dano.***

***A dinâmica da fraude não se iniciou por uma falha intrínseca nos sistemas de segurança do banco, mas sim por uma interação voluntária do consumidor com os fraudadores através de um canal de comunicação estranho aos oficiais da instituição financeira.***

*O ponto fulcral que define a controvérsia reside no fato de que o autor, de forma voluntária e incauta, forneceu a terceiros um dado sensível de autenticação: o "token de acesso". Conforme se extrai da cópia da conversa de WhatsApp juntada pelo próprio Requerente (fls. 23), o estelionatário solicitou expressamente a confirmação de um "token de acesso enviado para o celular cadastrado".*

*O token é um dispositivo de segurança de uso pessoal e intransferível, cuja finalidade é, precisamente, validar a identidade do cliente e autorizar operações. Ao entregá-lo a um terceiro, o autor neutralizou a barreira de segurança e permitiu que os fraudadores acessassem suas informações contratuais de forma autenticada, dando contornos de legitimidade à fraude.*

*A alegação autoral de que houve um "vazamento de dados" por parte do banco não encontra amparo probatório mínimo. Ao contrário, a cronologia dos fatos sugere que os criminosos obtiveram os dados detalhados do contrato após o fornecimento do token pelo autor, e não antes. A ausência de prova mínima de que o vazamento de dados partiu da instituição financeira afasta a verossimilhança da alegação e, conseqüentemente, a própria pertinência da inversão do ônus da prova para este fim específico. A realização voluntária de transações pelo próprio consumidor, em contexto de golpe de engenharia social, afasta a caracterização de fortuito interno.*

*Ademais, ao efetuar o pagamento do boleto, o Requerente deixou de observar outra cautela elementar: a conferência dos dados do beneficiário. O comprovante de pagamento (fls. 20) demonstra de forma cristalina que o destinatário do valor não era o "BANCO SAFRA S.A.", mas sim outra pessoa jurídica ("Mercado Pago Inst Pag Ltda"), com um beneficiário final pessoa física. Tal divergência flagrante deveria ter sido suficiente para alertar o homem médio sobre a irregularidade da transação.*

*O cenário fático, portanto, caracteriza a junção de culpa da vítima, por sua falta de diligência, com o fato de terceiro. Trata-se de hipótese clássica de fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado pelo consumidor, tornando inaplicável à espécie o enunciado da Súmula 479 do STJ.*

*O banco não pode ser responsabilizado por uma*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*fraude que se iniciou e se consumou fora de seus sistemas de controle e que foi viabilizada por ato positivo e negligente do próprio cliente.*

***Por conseguinte, ausente o nexo causal, um dos pilares da responsabilidade civil, não há que se falar em dever de indenizar, seja por danos materiais, seja por danos morais, impondo-se a improcedência dos pedidos.”*** (fls.259-260, sem destaques no original)

As conclusões a que se chega são exatamente as mesmas.

O autor ingressou com a presente demanda alegando que, em 17.12.2024, foi contatado por meio do aplicativo de mensagens “WhatsApp”, por fraudador que se passou por canal de atendimento do réu e detinha todas as informações relativas a contrato de financiamento anteriormente firmado com a instituição financeira.

Narrou que seus dados pessoais e contratuais foram expostos pelo réu, que, de alguma forma, permitiu o acesso de terceiros às referidas informações, possibilitando a aplicação do denominado “golpe do falso boleto”.

Afirma que, em razão da fraude, sofreu prejuízo material no montante de R\$41.972,45, valor cujo pagamento teria sido realizado acreditando corresponder à quitação do financiamento.

Como prova de suas alegações, o autor juntou aos autos o boleto fraudulento encaminhado para pagamento do financiamento (fls.19), o respectivo comprovante de pagamento (fls.20-21), recortes de tela das conversas mantidas com o suposto representante da instituição financeira (fls.22-26), bem como boletim de ocorrência relativo aos fatos narrados (fls.27-28).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De fato, tratando-se de relação jurídica de consumo, devem ser aplicadas ao caso as normas do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Entretanto, a existência de relação de consumo não denota nexos causal automático com a teoria do risco integral do fornecedor, tampouco implica imediata inversão do ônus probatório.

Em que pese o inconformismo do apelante, não há nos autos do processo elemento de prova de que o boleto fraudulento tenha sido emitido, encaminhado ou validado por meio de canais oficiais da instituição financeira, ou de que os dados utilizados pelos estelionatários tenham sido obtidos a partir de falha imputável ao réu.

Com efeito, embora os registros das conversas apresentados consistam em recortes de telas, sem a juntada da íntegra do diálogo, **deles é possível extrair que o contato inicial partiu do próprio autor, o qual forneceu voluntariamente seu CPF e, inclusive, confirmou mecanismo de segurança pessoal e intransferível**, cuja finalidade é permitir o acesso autenticado às informações contratuais (fls.22-23).

Conforme destacado na r. sentença, o fato determinante para a consumação da fraude foi o fornecimento voluntário, pelo autor, de dado sensível de autenticação - o "token" de acesso vinculado a telefone celular por ele anteriormente cadastrado - a partir do qual os fraudadores passaram a conferir aparência de legitimidade à negociação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Essa circunstância evidencia que o acesso às informações contratuais posteriormente utilizadas pelo fraudador decorreu da própria interação mantida pelo autor, e não de prévio vazamento de dados no âmbito da instituição financeira.

Vale ressaltar o teor do boletim de ocorrência acostado aos autos (fls.27-28), no qual o próprio autor descreve dinâmica parcialmente diversa daquela narrada na inicial, com referência a contato telefônico anterior às conversas apresentadas.

Tal elemento enfraquece a tese de que apenas o banco poderia ter conhecimento do interesse do consumidor na quitação do contrato.

Além disso, o pagamento foi realizado por meio de boleto emitido fora dos canais oficiais da instituição financeira, constando como beneficiária pessoa jurídica diversa do banco réu (Mercado Pago Inst Pag Ltda.), com beneficiário final pessoa estranha à relação contratual (S Sfa Finan), circunstância objetivamente verificável no comprovante de pagamento juntado aos autos.

Diante desse cenário, não se evidencia falha na prestação dos serviços bancários, nem violação comprovada aos deveres de segurança e guarda de dados, **mas fraude praticada por terceiros, viabilizada por conduta do próprio consumidor**, rompendo o nexo causal entre eventual falha do serviço bancário e o dano experimentado, e caracterizando hipótese de fortuito externo.

Nesse contexto, deve ser reconhecida a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exclusão da responsabilidade, prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, o que impede o acolhimento dos pedidos.

A esse respeito, o posicionamento desta Câmara em outros casos semelhantes.

*"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA GOLPE DO BOLETO FALSO FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO AUSÊNCIA. Consumidor- Golpe do boleto falso - Falha na prestação de serviços do banco destinatário- Inexistência- Mera emissão do boleto - Abertura de conta bancária regular - Banco credor- Vício na prestação do serviço - Ausência: Inexiste responsabilidade civil dos réus a justificar o pleito condenatório, pois ausente demonstração de vício na prestação dos serviços bancários. Elementos dos autos que atestam a ruptura do nexos de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Não comprovação de que o evento lesivo constitui desdobramento de falha de segurança das instituições financeiras que compõem o polo passivo. RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1002266-18.2020.8.26.0106; Relator (a): **Nelson Jorge Júnior**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caieiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 13/12/2023; Data de Registro: 13/12/2023, grifo nosso)*

*"Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. PRELIMINAR AFASTADA. Inobservância ao princípio da dialeticidade não configurada. Razões recursais em consonância aos fundamentos da sentença. Empréstimo consignado e cartão de crédito consignado. Ausência de comprovação da efetiva quitação dos débitos. Pagamento em benefício de terceiro, conforme apontado no comprovante de pagamento. Emissão de boleto fora do ambiente virtual da instituição financeira. Pagamento efetuado por meio de boleto falso. Fraude*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*praticada por terceiro. Dever de cautela da autora não observado. Fortuito interno não caracterizado. Quitação do débito não reconhecida. Hipótese de exclusão da responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, que afasta o dever de indenizar. Enunciado nº 12 do E. TJSP. RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1040401-52.2022.8.26.0002; Relator (a): **Márcio Teixeira Laranjo**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2024; Data de Registro: 20/03/2024, grifo nosso)*

Diante de todo o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Desprovido o recurso, ficam majorados os honorários para 12% sobre o valor da causa atualizado (CPC, art.85, §11).

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**

**Relatora**