



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000041304

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001119-34.2025.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante IRINEU CAVALHEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001119-34.2025.8.26.0541

Apelante: Irineu Cavalheiro

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca de Origem: Santa Fé do Sul

Juiz(a) de Primeiro Grau: José Gilberto Alves Braga Júnior

Voto nº 1646

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.

FRAUDE BANCÁRIA. ENGENHARIA SOCIAL. Autor que, após contato via WhatsApp de suposto advogado informando falso depósito judicial, fornece dados e realiza operações bancárias em favor de terceiros. Alegação de falha na segurança do sistema bancário. Inocorrência.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC). Necessidade, contudo, de demonstração do nexo causal.

FORNECIMENTO VOLUNTÁRIO DE INFORMAÇÕES BANCÁRIAS. Dinâmica dos fatos que revela a entrega voluntária de credenciais e a realização de transações pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e dispositivos de segurança, induzido a erro por ardil de estelionatários.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). A instituição financeira não responde por danos decorrentes de transações realizadas pelo cliente que, ludibriado por golpe praticado fora do ambiente bancário, autoriza as operações. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto, por ausência de fortuito interno (falha sistêmica). MONITORAMENTO ANTIFRAUDE. Instituição financeira que chegou a bloquear preventivamente uma transação, liberando-a após confirmação do próprio cliente. Ausência de falha no dever de segurança.

RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 177/181, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos da parte autora.

Inconformado, o autor, ora Apelante, sustenta a aplicação do CDC e a inversão do ônus da prova.

Alega que o sistema de segurança do banco falhou ao não bloquear transações que fugiam ao seu perfil de consumo, invocando a responsabilidade objetiva.

Pugna pela reforma total do julgado, com a condenação do banco à restituição dos valores e pagamento de danos morais.

Contrarrazões regularmente processadas às fls. 192/194.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo ante a gratuidade de justiça concedida (fls. 45).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se a verificar a responsabilidade da instituição financeira apelada pelas transações realizadas na conta corrente do apelante, decorrentes de golpe perpetrado por terceiros (contato de falso advogado via WhatsApp), sob a ótica da falha na prestação do serviço de segurança bancária.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo as normas do CDC (Súmula 297 do STJ). A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, respondendo pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).

Contudo, a responsabilidade objetiva não significa responsabilidade integral. O dever de indenizar pode ser afastado caso comprovada alguma das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, do CDC, quais sejam: a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em apreço, a r. sentença de improcedência deve ser mantida.

Depreende-se dos autos que o autor foi vítima de engenharia social. Conforme narrado na própria inicial e corroborado pelos documentos acostados, o apelante recebeu contato de estelionatário que, passando-se por advogado de sua companheira, solicitou dados e induziu a realização das operações.

Embora o apelante alegue falha na segurança do banco (Súmula 479/STJ), a dinâmica dos fatos revela a ocorrência de fortuito externo. O golpe teve sua gênese e desenvolvimento fora do ambiente bancário, através de aplicativo de mensagens (WhatsApp), onde o autor, agindo com vontade viciada, mas de forma voluntária, utilizou suas credenciais de segurança para autorizar as transações.

Nesse sentido, a jurisprudência desta Corte, em casos análogos, tem firmado entendimento de que a entrega voluntária de valores ou a realização de operações pelo próprio correntista, ainda que vítima de ardid, rompe o nexo de causalidade necessário à responsabilização do banco.

Também assim entende esta Colenda Câmara de Direito Privado:

Indenizatória – Danos materiais e morais – 'Golpe do Whatsapp' – Responsabilidade da instituição financeira – Não configuração dos pressupostos – Transferência bancária (pix) realizada diretamente pelo autor em atendimento de solicitação de terceiros – Prática de ato voluntário próprio que explicita assunção de risco – Reconhecimento – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência que viabilizou a atuação fraudulenta – Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços bancários – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e

20 do CDC - Conduta – Relação de causa e efeito – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Artigo 393 do Código Civil – Inexistência de falha na prestação dos serviços – Pretensão afastada – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental n° 562/2017 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1002115-54.2025.8.26.0081; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)

O sistema do banco funcionou conforme esperado: as ordens de pagamento emanaram de dispositivo seguro, autenticado pelo cliente. O banco apelado, inclusive, demonstrou em sua defesa que seu sistema de monitoramento chegou a negar uma das transações por suspeita de fraude (fls. 62/63), tendo sido liberada posteriormente após validação do próprio cliente.

Tal fato demonstra que o sistema de segurança estava ativo, mas foi sobreposto pela confirmação inequívoca do titular da conta. Não se pode exigir que a instituição financeira impeça transações que foram devidamente autenticadas pelo correntista, sob pena de inviabilizar a livre movimentação bancária.

Conforme precedente desta C. Câmara:

Indenizatória por danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição

bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação fraudulenta com subsequente transferência voluntária de quantias via PIX a terceiros que não o banco réu – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Inocorrência de julgamento "citra petita", "error in judicando" ou violação ao contraditório – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1016634-74.2025.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

O evento danoso, portanto, decorreu de fato de terceiro e da falta de cautela do próprio autor, que não verificou a veracidade das informações passadas pelo falso advogado antes de realizar transferências vultosas.

A quebra do perfil de consumo, isoladamente, não é suficiente para atrair a responsabilidade do banco quando a operação é validada por senha pessoal e biometria, elementos de uso exclusivo e intransferível.

Não havendo nexos causal entre a conduta do banco e o dano suportado, resta prejudicado o pedido de indenização por danos materiais e morais. A responsabilidade, *in casu*, recai exclusivamente sobre os estelionatários e sobre a própria vítima (culpa exclusiva, art. 14, § 3º, II, CDC), caracterizando fortuito externo que rompe o dever de indenizar.

Sendo assim, nota-se que a bem lançada sentença analisou corretamente as questões postas em julgamento mediante criteriosa avaliação, razão pela qual resiste claramente às críticas que lhe são dirigidas nas razões recursais. Qualquer acréscimo que se fizesse aos seus sólidos fundamentos constituiria desnecessária redundância.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão do desprovimento integral do recurso da apelante, com fundamento no art. 85, § 11, do CPC e no entendimento do Tema Repetitivo 1059 do STJ, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, já considerado o trabalho adicional desenvolvido em grau recursal, observada a gratuidade da justiça



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concedida.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator