



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000001844

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001469-34.2025.8.26.0634, da Comarca de Tremembé, em que é apelante MARIA JOSE TOMAZ DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 9 de janeiro de 2026.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1001469-34.2025.8.26.0634

Origem: **Foro de Tremembé/1ª Vara**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Antonia Maria Prado de Melo

Recorrente: **Maria Jose Tomaz dos Santos Justiça Gratuita**

Recorrida: **Banco Santander (Brasil) S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 04028

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral. Fraude bancária. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Não acolhimento.

Alegação da demandante de que teria buscado atendimento perante a Casa dos Aposentados e que diante de oferta de possibilidade de recomposição de margem, quitação de dívidas e liberação de valor em conta, viabilizou a contratação de empréstimo consignado em seu nome, ao que lhe fora creditado em conta o valor de R\$ 8.446,93 em 13/12/2024, sendo que nessa mesma data foram realizadas operações que extraíram todo o valor creditado (PIX para terceiro, pagamento de boleto e saque em casa lotérica), após ter entregue seu celular e cartão de crédito para terceiro, que teria criado senha no aplicativo do banco réu, acessado e movimentado os valores, tendo, inclusive, acompanhado a autora em casa lotérica para efetuar o saque e o pagamento de boleto. **1.** Autora que alega a prática de crime por terceiro estranho à lide como a causa dos danos sofridos, sem, contudo, trazer aos autos qualquer prova de que a fraude teria sido ocasionada com participação de funcionário do banco. **2.** Prova dos autos a demonstrar que a autora trocou mensagens com o falsário, permitiu que ele realizasse a contratação por meio do celular dela, utilizando-se, ainda, de seu cartão de crédito, além das outras operações. **3.** Conduta da requerente que foi determinante para que as transações ilícitas fossem realizadas em favor de pessoas estranhas à demanda. **4.** Hipótese de culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva do acionado, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. **5.** Não demonstrada a falha na prestação do serviço pelo acionado, tampouco que as operações destoavam do

Apelação Cível nº 1001469-34.2025.8.26.0634 (MTAAS)

Voto nº 04028

Página: 2/8



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perfil da correntista, ante a ausência dos extratos bancários da autora no período. **Hipótese de fortuito externo, resultando no afastamento dos pleitos inaugurais. Precedentes da Câmara.**

Recurso desprovido.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 131/136 que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral proposta por **Maria José Thomas dos Santos** contra **Banco Santander Brasil S. A.**, se apresenta nesses termos:

“(...) Presente este contexto, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão autoral, e o faço com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Porque sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa” (fl. 133).

Insurge-se a autora, argumentando (fls. 143/154), em síntese, que se aplica ao caso as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, de modo que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ajuntando que a fraude não ocorreu de forma alheia à atividade bancária. Aduz que o fato de ter entregado o celular e o cartão de crédito para terceiro não rompe o nexo causal, tendo em vista que se trata de consumidora hipervulnerável, razão pela qual o réu deveria ter adotado medidas de segurança rigorosas. Alega que o uso de biometria e aceite via SMS não validam o contrato cujo consentimento foi viciado por fraude ou erro substancial, fazendo jus à repetição dobrada do indébito e ao recebimento de indenização por dano moral. Requer, na esteira, a reversão do julgamento.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fl. 33).

Contrarrazões a fls. 159/168.



Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso *não* comporta provimento.

Narra a autora na inicial que buscou atendimento perante a *Casa dos Aposentados*, na cidade de Taubaté/SP, ocasião em que lhe fora ofertada a possibilidade de recomposição de margem, com quitação das dívidas e liberação de valor em conta. Afirma que passados alguns dias do atendimento, foi informada sobre a formalização da operação por meio de cartão de crédito consignado, com retorno de R\$ 1.700,00 para sua conta bancária, mas que, ao contrário do que lhe fora dito, foi contratado um empréstimo consignado no valor de R\$ 8.446,93 em seu nome. Alega que após o crédito em conta, um dos intermediários da *Casa dos Aposentados* (Mateus) retirou parte substancial do valor, utilizando-se de seu celular e cartão para realizar as operações (transferência via PIX, pagamento de boleto e saque), criando senha no aplicativo do banco réu, acessando e movimentando os valores, tendo, inclusive, acompanhado Mateus em casa lotérica para efetuar os saques de quantias. Pleiteou a declaração de inexistência dos débitos oriundos do empréstimo consignado e a condenação do réu na repetição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 15.000,00.

O réu, em contestação (fls. 44/60), sustentou a regularidade da contratação, com transferência do valor mutuado em favor da autora, asseverando a inexistência de falha na prestação do serviço, rechaçando o pleito inaugural.

Pois bem.

Gize-se que a autora sustentou na petição inicial que buscou atendimento perante a *Casa dos Aposentados* e que por intermédio de um de seus funcionários (Mateus), sob o pretexto de possibilidade de recomposição de margem, quitação das dívidas e liberação de valor em conta, viabilizou a contratação de empréstimo consignado em seu nome (fls. 61/74), ao que lhe fora creditado o valor

de R\$ 8.446,93 em 13/12/2024, sendo que nessa mesma data foram realizadas as seguintes operações que extraíram todo o valor creditado: PIX para terceiro no valor de R\$ 3.000,00, pagamento de boleto de R\$ 2.723,46 e saque em casa lotérica no montante de R\$ 2.723,47 (fl. 13); tudo isso após ter entregue seu celular e cartão de crédito para Mateus, que teria criado senha no aplicativo do banco réu, acessado e movimentado os valores, tendo, inclusive, acompanhado a autora em casa lotérica para efetuar o saque e o pagamento de boleto.

Nesse contexto, não se olvida que as operações contestadas (fls. 13) foram realizadas em razão do cumprimento pela demandante das orientações repassadas por terceiro falsário.

E isso restou demonstrado por meio das alegações da própria autora e nas mensagens trocadas entre as partes, via WhatsApp, o que a evidenciar que a autora permitiu que o falsário realizasse a contratação por meio do celular dela, utilizando-se, ainda, de seu cartão de crédito, além das outras operações.

Descreve a acionante a existência de um crime de autoria de terceiro estranho à lide, como a causa dos danos que alega ter sofrido, sem, contudo, trazer aos autos qualquer prova de que a fraude teria sido ocasionada com participação de funcionário do banco.

Assim, não vinga a defendida responsabilidade do réu pelo evento danoso, restando configurada a culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva do acionado, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, vez que a autora, mediante ações imprudentes com o uso de suas informações pessoais, contribuíra de forma determinante para que as transações fossem realizadas em favor de pessoas estranhas à demanda.

Logo, a conduta da requerente deu início à ocorrência da fraude narrada nestes autos, permitindo que o estelionatário lograsse êxito em seu intento.

Ademais, não se olvida que a tese de que o réu não impediu a concretização de operações que destoam do perfil da correntista veio desacompanhada dos correlatos elementos de prova, quais sejam, extratos bancários da autora no período, de modo que restou impossibilitado o cotejo entre as

movimentações financeiras realizadas pela requerente e as transações impugnadas na inicial.

É, portanto, hipótese de rejeição do pleito inaugural, mormente considerando que a fraude narrada no presente feito, repise-se, teve início com a atitude da própria autora que imprudentemente seguiu as orientações do falsário, razão pela qual não restou demonstrada a falha na prestação do serviço pelo acionado, tratando-se de caso de fortuito externo.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara em casos parelhos:

“APELAÇÃO - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Fraude perpetrada mediante ligações telefônicas ao autor por supostos prepostos da instituição financeira que o induziram a disponibilizar senha de acesso, chave de segurança e dados pessoais - Conduta autoral determinante para o êxito da fraude - Terceiros tiveram ciência dos dados bancários do autor e, então, acessaram a sua conta corrente - Não demonstrado que os contatos dos falsários tenham se dado por meio de linha telefônica comumente utilizada pelo Bradesco - Ônus do qual o autor não se desincumbiu (art. 373, I, do CPC) - Não demonstrada falha imputável ao réu - Culpa exclusiva do autor e fato de terceiro que afastam o dever de indenizar do requerido - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Sentença reformada - RECURSO AUTORAL - Repetição do indébito não pleiteada na inicial - Inexistência de imposição de multa por descumprimento liminar nos autos - Recurso do autor não conhecido e recurso do banco réu provido” (Apelação Cível 1064434-85.2023.8.26.0224; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2025; Data de Registro: 07/08/2025; g. n.).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCÁRIO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO MEDIANTE ORIENTAÇÕES DE TERCEIRO NÃO IDENTIFICADO. UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL E APLICATIVO BANCÁRIO LEGÍTIMO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. EXCLUDENTE DE

RESPONSABILIDADE CIVIL. NEXO CAUSAL ROMPIDO.

1. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.** Embora as instituições financeiras sejam objetivamente responsáveis por danos decorrentes de fortuito interno relacionados a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ), tal responsabilidade pressupõe a existência de falha na prestação do serviço bancário. 2. **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configura-se a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor quando a consumidora, por conduta manifestamente imprudente e negligente, segue orientações de pessoa desconhecida que se identifica falsamente como funcionária bancária, realizando voluntariamente transações mediante utilização de senha pessoal e aplicativo oficial.** 3. **INEXISTÊNCIA DE FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO. A instituição financeira não pode ser compelida a interferir em transações legitimamente autorizadas pelo titular da conta mediante utilização regular dos instrumentos de segurança disponibilizados, sob pena de violação da autonomia da vontade e criação de óbice desnecessário ao funcionamento do sistema bancário.** 4. **AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. O prejuízo experimentado pela autora decorreu exclusivamente de sua própria conduta imprudente ao confiar em comunicação telefônica suspeita e transferir valores para terceiros desconhecidos, rompendo definitivamente o nexo causal entre eventual falha do serviço e o dano alegado.** RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA” (Apelação Cível 1002617-52.2024.8.26.0299; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jandira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025; g. n.).

“**RESPONSABILIDADE CIVIL - Fraude bancária - Golpe da falsa central de atendimento - Demanda julgada parcialmente procedente - Documentos apresentados demonstram que as transferências foram autorizadas mediante uso de senha do autor - Fortuito externo - Conduta negligente da vítima - Fraude cometida fora da esfera de vigilância do réu apelante, não se podendo atribuir a ele a responsabilidade pelo infortúnio sofrido pelo autor - A conduta do apelado é que foi determinante para que o estelionatário tivesse sucesso na fraude - Culpa do próprio consumidor, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Falha na prestação de serviço da instituição financeira não caracterizada - Transferências bancárias que não fogem do perfil de consumo do correntista - Recurso provido para julgar improcedentes os pedidos**

Apelação Cível nº 1001469-34.2025.8.26.0634 (MTAAS)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorais e inverter a sucumbência, cujos ônus deverão ser arcados pelo autor, assim como a totalidade da verba honorária, a qual corresponde a dez por cento sobre o valor da causa R\$ 42.240,00 (fls. 84/85), atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC” (**Apelação Cível 1024182-87.2024.8.26.0003; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025; g. n.**).

Destarte, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Impõe-se, por desprovido o apelo, a majoração dos honorários advocatícios devidos pela autora para 15% (quinze por cento) do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a justiça gratuita concedida.

Por derradeiro, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório contra o presente acórdão, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, *nego provimento* ao recurso.

Carlos Ortiz Gomes

Relator