



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000234330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001959-08.2022.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRENDA BARBOSA SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001959-08.2022.8.26.0005

Comarca: Foro Regional de São Miguel Paulista – 3ª Vara Cível

Apelante: Brenda Barbosa Souza

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Juiz de Primeiro Grau: Felipe Feliz da Silveira

Voto nº 00452

**APELAÇÃO. Bancário. Golpe da “Falsa Central de Atendimento”. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais. Autora que, seguindo as orientações de suposto funcionário do banco réu, seguiu as suas orientações, culminando na realização de operações fraudulentas. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva do prestador de serviços (súmula 479 do STJ). Estelionatários que tiveram acesso a dados sigilosos da consumidora, vazados pelo sistema bancário. Falha na prestação dos serviços evidenciada. Conduta da autora, todavia, que contribuiu para o êxito da fraude. Culpa concorrente caracterizada. Prejuízos materiais que devem ser repartidos na mesma proporção entre as partes. Art. 945, do CC. Pretensão de recebimento de indenização por danos morais. Acontecimentos que não ultrapassam os meros aborrecimentos, especialmente diante da falta de cautela da autora.
Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 323/332) interposto contra a r. sentença (fls. 315/320) que julgou improcedentes os pedidos formulados por *Brenda Barbosa Souza* em face do *Banco Santander (Brasil) S/A* nesta Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com pedidos de Repetição do Indébito e Indenização por Danos Morais, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade que lhe foi deferida.

Em suas razões recursais, pugna a autora pela reforma da sentença, com a inversão do julgado, para que seja reconhecida a responsabilidade do banco réu pela fraude que a vitimou, com a declaração de inexistência do débito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apontado na inicial, a repetição do indébito e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização pelos danos morais que lhe teria impingido. Para tanto, afirma que o banco teria falhado no dever de segurança, pois seus dados sigilosos foram acessados por terceiros, tais como “*o histórico de transações, saldos e operações, informações sigilosas que deveriam ser invioláveis*” (fls. 323/332).

Tempestivamente interposto e isento de preparo, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Apresentadas contrarrazões (fls. 336/344).

Atribuído à causa o valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), em 07/02/2022.

É o relatório.

Cuida-se de ação de conhecimento por meio da qual relatou a autora que teria sido vítima do golpe “do falso funcionário” ou “da falsa central de atendimento”, pois no dia 06/12/2021 recebeu um telefonema de um suposto funcionário do banco réu, com o qual possui relação jurídica, alertando-o sobre uma transação fraudulenta em sua conta corrente. Declarou que, seguindo as orientações do falsário, utilizou um código enviado por ele via “WhatsApp” para reativar sua conta no aplicativo bancário, quando foi informada pelo estelionatário que havia sido contratado em seu nome um empréstimo de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Afirmou que, mais uma vez, acatando os conselhos do criminoso, efetuou uma transferência a um terceiro que, segundo eles, seria gerente do banco. Assim, com fulcro no Código de Defesa do Consumidor, pugnou pela declaração de inexistência do débito, restituição da importância supracitada e condenação do réu ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) como indenização pelos danos morais que lhe teria impingido.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, é certo que o caso trata de nítida relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º e verbete 297 do Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça.

Sendo assim, a responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do artigo 14, *caput* e §3º daquele diploma legal.

Na hipótese, a despeito da inegável responsabilidade da instituição financeira, verifica-se que ainda que exista, de fato, nexos de causalidade entre os prejuízos sofridos pela autora e a conduta assumida pelo prestador de serviço, ele não afasta a parcela de culpa da própria consumidora.

De acordo com a narrativa apresentada por ela em sua petição inicial, após ter recebido uma ligação de um terceiro informando-lhe sobre possível fraude em sua conta bancária, teria seguido as orientações do falsário, acessando a sua conta e inserindo um código que possibilitou a contratação de um empréstimo pelos criminosos.

Assim, não há dúvida do descuido da autora, restando caracterizada, assim, a desídia da consumidora, que não adotou a cautela que dela se poderia esperar.

Por outro lado, contudo, apesar da parcela de responsabilidade da consumidora na facilitação da fraude, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, devendo o banco também ser responsabilizado, afinal, não há dúvida de que os fraudadores tiveram acesso a dados bancários sigilosos da vítima para conferir credibilidade ao ardil.

Assim, no caso, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados.

Isso porque não só as transações destoam do perfil da consumidora, como é certo que os estelionatários possuíam informações privilegiadas sobre seus registros, demonstrando manipulação maliciosa de dados vazados pelo sistema bancário, já que a fraude se iniciou a partir do acesso a dados sigilosos de contato pessoal.

É cediço que os bancos, ao se beneficiarem dos contratos
Apelação Cível nº 1001959-08.2022.8.26.0005 -Voto nº 00452

fraudulentos, tornam-se credores e recebem a quantia dos novos empréstimos, sendo seu o ônus garantir a segurança das operações remotas e coibir fraudes facilitadas por eventuais vulnerabilidades em seus sistemas ou no tratamento de dados sigilosos.

Por conseguinte, não é razoável que as instituições financeiras se valham da conveniência e da eficiência dos contratos eletrônicos e remotos para alavancar seus negócios, e, ao mesmo tempo, invoquem a tese de culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo) para se eximirem da responsabilidade por fraudes que ocorrem dentro de sua própria interface digital ou por meio de falhas em seus procedimentos de segurança.

Em ambiente virtual que exige a confiança do cliente, é dever intrínseco dos bancos garantir a inviolabilidade e a segurança das operações, de modo que a falha que permite a inserção dos golpistas na relação é um risco inerente ao negócio, e não um evento externo imprevisível.

A tese se encontra sedimentada com a edição da súmula 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 de operações bancárias.

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente, conforme dispõe o artigo 945, do Código Civil, reconhece-se a inexigibilidade de metade dos valores impugnados, devendo o banco réu ressarcir a autora de metade do prejuízo oriundo da fraude, incluída a metade dos encargos sobre ele incidentes, **a ser apurada em cumprimento de sentença.**

Neste sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados

da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).

Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Preliminar de ilegitimidade passiva. Teoria da asserção. Golpe da “falsa portabilidade”. Rejeição. Autora que, voluntariamente, encaminhou documentos pessoais e “selfie” aos golpistas e, posteriormente, realizou diversas transferências para terceiros. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização. Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da

Apelação Cível nº 1001959-08.2022.8.26.0005 -Voto nº 00452

Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pela autora que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade do débito. Danos morais não configurados. Precedentes deste E. Tribunal. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002499-81.2024.8.26.0362; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).

Por outro lado, não há que se falar em dever de indenizar, porque, embora o autor tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta imprudente e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao réu.

Neste sentido tem entendido esta C. Câmara em casos semelhantes:

Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação indenizatória por danos materiais e morais c.c. restituição de indébito. Fraude. Golpe bancário. Partes que contribuíram para o evento danoso, de modo a caracterizar a culpa concorrente. Correntistas que não atuaram com as cautelas necessárias fornecendo todas as informações que possibilitaram a realização das transações questionadas. Instituição financeira que permitiu a realização de operações que fogem do perfil de consumo. Declaração de inexigibilidade de metade do valor das operações questionadas e de restituição de metade do dano material almejado. Danos morais. Descabimento. Autores que, mesmo em menor grau, participaram para a consumação das transações fraudulentas. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1073420-75.2024.8.26.0100; Relator: Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento:

17/11/2025; Data da Publicação: 19/11/2025).

DIREITO DO CONSUMIDOR Consumo - Bancários Contratos de Ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e indenizatória por danos morais Sentença de procedência Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas Operações Pix impugnadas, realizadas mediante leitura de QR code “dinâmico” - Transações efetuadas mediante utilização do celular previamente cadastrado e inserção das credenciais bancárias e senha pessoal - Hipótese de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro - Falha na prestação do serviço bancário não evidenciada - Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada - Indenizações indevidas - Ação improcedente Inversão do ônus sucumbenciais Sentença substituída - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1117031-78.2024.8.26.0100; Relatora: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento e da Publicação: 24/11/2025).

Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais procedência. Recurso do réu. Sentença de Golpe da “falsa central de atendimento”. Autora que, voluntariamente, passou dados bancários à terceiros via rede social. Transações realizadas que ocorreram pela desídia caracterizada da consumidora, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ante o perfil de utilização da conta e quantidade de operações realizadas em curto espaço de tempo, de modo a comprovar que as camadas de proteção foram regularmente vencidas. Culpa concorrente caracterizada. Contrato de empréstimo, outrossim, declarado inexigível em seu todo, ante a não apresentação da documentação que permitisse se concluir pela regularidade da contratação, muito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embora remanesça a comprovação de que houve o depósito em conta da autora, sendo que o prejuízo com transferências será dividido entre as partes. Danos morais não configurados. Precedentes deste E. Tribunal. Recurso do réu provido em parte; recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000731-49.2023.8.26.0300; Relator: Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data da Publicação: 28/11/2025).

Tendo em vista a sucumbência recíproca, as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais se fixam em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, serão divididos igualmente entre as partes, ressalvado o disposto no artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator