



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000071985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002450-18.2024.8.26.0337, da Comarca de Mairinque, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante ANA REGINA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002450-18.2024.8.26.0337

Apelante/Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A (réu)

Apelada/Apelante: Ana Regina da Silva (autora)

Comarca: Mairinque

Voto nº 2.000

Apelações do réu e da autora. Relação de consumo. Golpe telefônico (“falsa central”). Fraude perpetrada por terceiro que, mediante uso indevido de dados bancários da autora, realizou contratação de empréstimo e operações financeiras em sua conta, sem anuência da correntista. Sentença de parcial procedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Fortuito interno caracterizado. Operações vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, realizadas sem bloqueio ou mecanismos eficazes de prevenção por parte do banco. Falha na prestação do serviço configurada. Inexistência de culpa concorrente da vítima. Reconhecimento da inexigibilidade das operações e condenação à restituição do prejuízo material mantidos. Danos morais não configurados, ausente violação relevante a direitos da personalidade, não se presumindo do ilícito. Justiça gratuita corretamente deferida à autora. Sucumbência recíproca preservada. Recursos do réu e da autora não providos.

Vistos, etc.

Trata-se de apelações interpostas por **Banco Santander (Brasil) S/A** (réu) e **Ana Regina da Silva** (autora) contra a r. sentença de fls. 90/946, cujo relatório adoto, proferida pelo MM. Juízo da 2ª Vara da Comarca de Mairinque, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: *“DECLARAR a inexigibilidade do empréstimo condenar a Instituição Financeira Ré a restituir o prejuízo material suportado pela requerente no valor de R\$ 10.816, 03 (dez mil*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

oitocentos e dezesseis reais e três centavos) referente a diferença para a quitação do empréstimo fraudulento a contar do pagamento (fls. 33) pelo IPCA apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC) e acrescido juros de mora a taxa SELIC a contar da citação deduzindo a taxa do IPCA e extingo o feito nos termos do artigo 487 I do CPC. Por força da sucumbência recíproca, cada parte arcará com suas custas e despesas processuais já suportadas, bem como honorários advocatícios da parte adversa, que fixo de forma equitativa em R\$ 1.500,00 para cada uma, com fundamento no § 8º, do art. 85, do CPC, observado os benefícios da gratuidade concedidos a autora”.

Em suas razões recursais, o réu impugna a concessão do benefício da gratuidade de justiça concedida à autora. No mérito, sustenta, em síntese, que a instituição financeira observou todos os protocolos de segurança necessários para evitar a ocorrência de fraudes, inexistindo culpa ou nexo causal entre sua conduta e o dano sofrido. Aduz estarem configuradas as excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Requer, assim, a reforma integral da sentença, com a improcedência dos pedidos iniciais (fls. 98/106).

Por sua vez, em suas razões recursais, a autora sustenta que, diante da falha na prestação do serviço bancário, em afronta ao disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, faz jus à indenização por danos morais. Argumenta que foi vítima de fraude sofisticada, perpetrada por terceiro que, munido de informações privilegiadas, conseguiu induzi-la à realização de operações financeiras absolutamente atípicas. Pleiteia, assim, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 109/118).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 122/129).

Os recursos são tempestivos, estando o recurso do réu devidamente preparado (fls. 107/108 e 139/140), e a autora dispensada do preparo, por ser beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 34).

É o relatório. Passo ao voto.

Os recursos não comportam provimento.

Inicialmente, rejeita-se a **impugnação à gratuidade da justiça concedida à autora**, uma vez que a alegada insuficiência financeira não foi infirmada por qualquer elemento probatório em sentido contrário. Inexistem, portanto, razões para a revogação da benesse deferida e mantida na origem.

No mérito, a sentença encontra-se **devidamente fundamentada** e deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais ora se ratificam, nos termos do artigo **252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo**.

Verifica-se que as alegações apresentadas pela autora na petição inicial são verossímeis, estando a dinâmica da fraude devidamente comprovada nos autos por meio dos documentos juntados (fls. 24 e 30/31), boletim de ocorrência (fls. 25/26) e reclamação formulada perante o Procon (fls. 27/29).

A relação existente entre as partes é de **consumo**, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo banco (arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco da atividade. Assim, não se discute culpa ou negligência do banco, bastando a constatação do nexo causal entre a prestação do serviço e os prejuízos sofridos.

Na hipótese, a fraude conhecida como **“golpe da falsa central”** constitui fortuito interno, inerente à atividade bancária, especialmente em um contexto de crescente digitalização dos serviços, cujos riscos devem ser suportados pelo fornecedor.

Logo, incumbe à instituição financeira tomar as devidas diligências para evitar práticas do gênero. Quando não adotadas tais medidas, estabelece-se um nexo causal entre a inação da instituição e os prejuízos decorrentes da fraude.

Cabia ao banco o ônus de demonstrar a tomada de providências preventivas aptas a evitar golpes como o presente, dever do qual a instituição financeira não se desincumbiu nos autos (art. 6º, VIII, do CDC).

Destaco que não basta que o banco sustente que as operações financeiras só poderiam ter sido realizadas por iniciativa da própria vítima, com o uso ou compartilhamento de sua senha ou itoken. Fazia-se necessária a demonstração de medidas específicas à prevenção do golpe em comento, por meio, por exemplo, da imposição de maiores exigências para a realização de operações nitidamente suspeitas (pagamento de três boletos de valores elevados logo após a contratação de empréstimo pessoal).

Ademais, no caso concreto, restou demonstrado que a contratação do empréstimo e a realização dos pagamentos subsequentes não partiram da autora, mas foram efetivadas por terceiro fraudador, que, munido de dados sensíveis da conta bancária da correntista, logrou êxito em acessar o sistema da instituição financeira e efetivar operações manifestamente atípicas.

Não há nos autos qualquer elemento que indique a anuência da autora, tampouco prova de que tenha fornecido voluntariamente suas credenciais ou agido com negligência grave apta a romper o nexo causal. Ao contrário, a própria dinâmica dos fatos evidencia a utilização indevida de informações bancárias, circunstância que revela fragilidade nos mecanismos de segurança adotados pelo banco.

Dessa forma, resta caracterizada a falha na prestação do serviço, afastando-se a tese de culpa concorrente da vítima, devendo ser reconhecida a **inexigibilidade das operações realizadas** e mantida a condenação do banco à restituição do valor de **R\$ 10.816,03**, correspondente à diferença para a quitação do empréstimo fraudulento, a contar do pagamento (fl. 33).

Por outro lado, **não assiste razão à autora quanto ao pedido de indenização por danos morais**. Não há prova de lesão aos direitos da personalidade ou repercussão relevante na esfera íntima da autora. O desconforto experimentado, ainda que legítimo, não extrapola os limites do mero aborrecimento, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sobretudo porque a reparação material é suficiente para recompor o equilíbrio contratual.

Como é cediço, *"Os danos morais [entretanto] surgem em decorrência de uma conduta ilícita ou injusta, que venha a causar forte sentimento negativo em*

qualquer pessoa de senso comum, como vexame, constrangimento, humilhação, dor. Isso, entretanto, não se vislumbra no caso dos autos, uma vez que os aborrecimentos ficaram limitados à indignação da pessoa, sem qualquer repercussão no mundo exterior” (REsp. n. 628.854 – Rel. Min. Castro Filho, j. 03.5.2007), o que, à evidência, não se caracterizou na hipótese dos autos.

No mesmo sentido são os precedentes do STJ, pois, *“Para se presumir o dano moral pela simples comprovação do ato ilícito, esse ato deve ser objetivamente capaz de acarretar a dor, o sofrimento, a lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos, o que não ocorreu no caso”* (AgRg no REsp n. 1.346.581/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 23/10/2012, DJe de 12/11/2012). Logo, por qualquer ângulo que se analise a questão, conclui-se que não configurados danos morais pela questão controvertida.

Nesse sentido, já decidi este Tribunal de Justiça em casos análogos:

CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Sedizente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de operações suspeitas, induz o fornecimento de informações pessoais para realização de transferência de valores para terceiros. **Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferência atípica. Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerência da agência da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido.** Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Inocorrência de cobrança indevida e pagamento em excesso. **Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão.** Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1015542-71.2024.8.26.0011; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025;
Data de Registro: 31/10/2025 - grifei)

APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. **Golpe da falsa central.** Autor que alega ter recebido ligação de suposto funcionário do réu informando que foram realizadas compras suspeitas. Autor que posteriormente constatou transações desconhecidas em sua conta corrente (empréstimo e posterior transferência para pessoa desconhecida), operações que além do saldo positivo da conta, adentraram ao seu limite do cheque especial. **Transações que estão em oposição ao perfil de correntista deste. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado pela falha em detecção de operações atípicas Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a prevenir as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição mantida. Dano moral. Não configurado.** Sentença reformada. Sucumbência revista. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000591-49.2023.8.26.0127; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024 - grifei).

Ante o exposto, **nego provimento aos recursos.**

Diante do resultado, majoro os honorários sucumbenciais devidos aos patronos das partes de R\$ 1.500,00 para R\$ 2.000,00, observando-se o disposto no art. 98, §3º do CPC.

Atentem-se as partes para o fato 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 art. 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora