



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000190307**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002825-61.2024.8.26.0323, da Comarca de Lorena, em que é apelante PATRÍCIA BARBOSA BOMFIN (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO DO 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), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 9 de março de 2026.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 44.302.**

**APELAÇÃO Nº 1002825-61.2024.8.26.0323 – LORENA.**

**APELANTE: PATRICA BARBOSA BOMFIN.**

**APELADOS: BANCO SANTANDER e Outro.**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma. INADMISSIBILIDADE: Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano. Ausência de falha na prestação de serviço dos réus em decorrência de fortuito externo. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida.

PROCESSUAL CIVIL – ILEGITIMIDADE DE PARTE – Alegação do réu de que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação. ANÁLISE COM O MÉRITO: Questão que se confunde com o mérito, devendo com este ser apreciada.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 222/227, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória movida por Patrícia Barbosa Bomfin contra o Banco Santander Brasil S/A. e outro. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade concedida.



A autora apela (fls. 230/233). Discorre sobre a responsabilidade objetiva dos réus, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros. Sustenta ter havido falha na prestação de serviço bancário. Requer a reforma da sentença para declarar a inexistência dos débitos e a condenação dos bancos em danos morais.

Os réus apresentaram contrarrazões (fls. 237/243 e 244/292).

**É o relatório.**

O recurso não merece provimento.

A preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e com ele será apreciada.

Trata-se de ação declaratória movida por Patrícia Barbosa Bonfim contra o Banco Santander Brasil S/A. e outro relatando que, em 11/07/2024, teria recebido uma ligação telefônica de uma pessoa que se apresentou como representante do Banco Santander informando sobre uma suposta compra nas Casas Bahia no valor de R\$ 3.280,00, a qual foi negada prontamente pela autora. Alega que foi orientada a ligar para o número fornecido no atendimento para realizar o cancelamento da compra. Ao ligar para o referido número, a autora informou que possuía também conta no Banco do Brasil, acabou sendo convencida pelo suposto atendente a fornecer a senha e dados pessoais, além de ter entregado os cartões para um suposto funcionário do banco que foi em sua residência, conforme relatado no boletim de ocorrência às fls. 13/14. Posteriormente, ao entrar em contato com os canais oficiais

do banco percebeu que tinha caído em um golpe e que os terceiros tinham realizado operações bancárias junto às instituições financeiras réis, bem como a contratação de empréstimo consignado que totalizou o montante de R\$ 52.764,60. Assim, pleiteou a inexigibilidade do empréstimo consignado, além da condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Inicialmente, reconhece-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Entretanto, a responsabilidade do fornecedor de serviços não é absoluta, encontrando limites no próprio CDC, que em seu art. 14, §3º, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando provar que o defeito não existe ou quando demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Importante ressaltar que no caso em questão, a conduta da autora constituiu a causa eficiente do dano, por ter seguido orientações por telefone sem se cercar de cautelas.

Conforme o próprio relato da apelante, percebe-se que ela foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia e comumente chamado de “golpe da central de atendimento falsa”, que ocorre quando fraudadores enviam mensagens ou telefonam para as vítimas, informando sobre transações suspeitas e indicam a necessidade de verificar ou corrigir as questões. Os golpistas utilizam um número de telefone falso, simulando uma central de atendimento legítima e orientam a vítima a seguir procedimentos que incluem o *download* de

aplicativos, a divulgação de informações pessoais e realização de transações bancárias em caixa eletrônico.

Assim, a concretização do golpe depende da colaboração da vítima que, sob orientação dos estelionatários, realiza as transações bancárias mediante utilização de cartão e senha ou fornece os seus dados bancários e pessoais, possibilitando a ocorrência de fraudes. Não há, portanto, como imputar a responsabilidade aos réus pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo, ocorrido fora do recinto da agência bancária.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária realizada pelo próprio consumidor, ainda que ele tenha sido induzido a erro por terceiros. Deixou a autora de efetuar a confirmação da identidade da pessoa com quem conversava por telefone, além de ter entregado seus cartões de uso pessoal para estranho em sua residência.

É o caso de reconhecer a ausência de nexo causal.

Ademais, não há provas de que as instituições financeiras foram responsáveis por eventual vazamento de informações cadastrais.

Cabe ressaltar que o acesso aos dados pessoais pode ter ocorrido por diversas formas, inexistindo nos autos prova alguma da sua disponibilização pelas instituições financeiras ou da

falha na prestação do serviço bancário. Há divulgação de que houve um grande vazamento de dados.

Assim, diante da ausência de nexo causal entre a conduta das rés e o golpe sofrido pela autora, deve incidir o art. 14, §3º, II, do CDC para afastar a responsabilidade objetiva dos Bancos por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (suposto golpista).

Nesse sentido, já se posicionou essa C. 18ª Câmara de Direito Privado:

*“Indenizatória – Danos materiais – 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 mensagem de texto fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso – Comparecimento pessoal em terminal de autoatendimento – 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 – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida, observada a AJG da autora. Recurso provido em parte”.*  
(Apelação Cível 1026509-39.2023.8.26.0100, Rel. Des. Henrique Rodrigo Clavio, j. em 12/10/2023.)

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustra o julgamento.

Portanto, ante a ausência de falha de prestação de serviço bancário, não há como declarar a devolução de valores ou indenização por dano moral.

Assim, a r. sentença de improcedência deve ser mantida.

Considerando-se o desprovimento do recurso interposto pela autora e o trabalho adicional desenvolvido pelos advogados dos réus, devem ser majorados os honorários advocatícios fixados, de 10% para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, com a majoração dos honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**  
**RELATOR**