



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000242341**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002873-68.2025.8.26.0619, da Comarca de Taquaritinga, em que é apelante ANTONIO APARECIDO BERTOLDO, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



## APELAÇÃO CÍVEL

**Processo nº** 1002873-68.2025.8.26.0619

**Apelante (Autor):** Antonio Aparecido Bertoldo

**Apelado (Réu):** Banco Santander (Brasil) S/A

**Comarca:** Taquaritinga – 4ª Vara Judicial

**Juiz de 1ª Instância:** Valdemar Bragheto Junqueira

**Voto nº** 26696

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor.

Golpe da falsa central telefônica. Transações impugnadas realizadas pelo próprio correntista, mediante utilização regular de credenciais pessoais, ainda que sob induzimento de terceiro fraudador. Relação de consumo – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) que, contudo, não dispensa a demonstração mínima de falha na prestação do serviço e donexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado. Ausência de comprovação de vulnerabilidade sistêmica ou de defeito nos mecanismos de segurança da instituição financeira.

Extratos e faturas que não evidenciam descompasso manifesto entre as operações questionadas e o perfil ordinário de movimentação financeira do autor – Inexistência de circunstância objetiva apta a impor dever adicional de bloqueio preventivo por parte do banco.

Comprovação de atuação do sistema antifraude, com bloqueio de parte das transações suspeitas e mitigação do prejuízo – Providência que afasta a alegada omissão da instituição financeira e evidencia a adoção de mecanismos de segurança compatíveis com o serviço prestado.

Evento danoso decorrente da atuação exclusiva de terceiro estelionatário, sem demonstração de falha objetiva do serviço bancário – Hipótese que afasta o dever de indenizar por danos materiais e morais.

Sentença mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 114/117, que julgou improcedentes os

pedidos indenizatórios formulados na inicial. Por força da sucumbência, a parte autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Opostos embargos de declaração pelo autor (fls. 120/122), estes foram rejeitados pela r. decisão de fl. 129.

Apela o autor a fls. 132/150. Sustenta, em síntese, que a r. sentença recorrida incorreu em negativa de prestação jurisdicional, porquanto deixou de enfrentar argumentos relevantes deduzidos pelo apelante, especialmente quanto à incidência do art. 39-B da Resolução BACEN nº 147/2021 e do art. 54-G, I, do Código de Defesa do Consumidor. Alega que houve cerceamento de defesa e violação aos arts. 489, §1º, IV e VI, do CPC, bem como ao art. 93, IX, da Constituição Federal, diante da ausência de fundamentação adequada. Aduz que as transações impugnadas foram realizadas por terceiros mediante fraude, consistentes em transferências via PIX e pagamentos com cartão de crédito totalmente dissociados do perfil de consumo do apelante, totalizando R\$ 4.403,95, e que, mesmo após comunicação imediata, a instituição financeira deixou de adotar medidas preventivas e bloqueio cautelar das operações. Assevera que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, configurando fortuito interno, razão pela qual não se pode imputar culpa exclusiva de terceiro. Discorre sobre a falha no dever de segurança do banco, afirmando que a instituição não observou os mecanismos regulatórios de prevenção a fraudes, permitiu movimentações atípicas e deixou de impedir a consumação das

operações suspeitas. Alega que a sentença afastou indevidamente a responsabilidade da apelada ao acolher tese de culpa exclusiva de terceiro sem examinar adequadamente as provas dos autos e os fundamentos jurídicos invocados. Aduz que houve omissão também na apreciação dos embargos de declaração opostos em primeiro grau, os quais teriam reiterado pontos essenciais não enfrentados pelo Juízo. Assevera que a jurisprudência do STJ e deste E. Tribunal reconhece a responsabilidade das instituições financeiras em hipóteses de fraude bancária quando ausente o dever de vigilância e segurança mínima das operações. Discorre sobre a ocorrência de dano material correspondente aos valores indevidamente transferidos e sobre o dano moral decorrente da angústia, insegurança e frustração experimentadas em razão do evento fraudulento. Requer que seja reconhecida a nulidade da r. sentença por negativa de prestação jurisdicional, com retorno dos autos à origem para novo julgamento. Requer que, subsidiariamente, seja reformada a sentença para julgar procedente a demanda, condenando a instituição financeira à restituição do dano material e ao pagamento de indenização por danos morais. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 153/154).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 158/169), requerendo o não provimento do recurso.

### **É o relatório.**

Em sede de contrarrazões, o banco réu

requereu o não conhecimento do recurso por entender que o apelante violou o princípio da dialeticidade recursal, deixando de impugnar os fundamentos da r. sentença hostilizada.

Contudo, a hipótese é de rejeição da arguição.

As questões trazidas à baila no recurso atacam os fundamentos contidos na r. sentença e deixam claro seu interesse na reforma do julgado.

Nesse sentido, inclusive, o C. Superior Tribunal de Justiça já sedimentou o entendimento de que é possível até mesmo a reiteração dos argumentos deduzidos na primeira instância, desde que os fundamentos sejam suficientes para infirmar a sentença.

Antes de adentrar ao mérito, ainda, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela instituição financeira ré.

Isso porque, segundo a teoria da asserção, a legitimidade deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na petição inicial, na qual restou imputada a esta instituição a responsabilidade pelas transações impugnadas na inicial.

Também não se vislumbra nulidade da r. sentença por deficiência de fundamentação.

O Juízo “a quo” analisou adequadamente as questões relevantes ao deslinde da disputa, apreciando os argumentos deduzidos pelas partes e expondo, de forma clara e coerente, os fundamentos jurídicos que embasaram a solução adotada, em conformidade com o disposto no artigo 489 do Código de Processo



Civil.

Eventual inconformismo com a conclusão adotada não se confunde com ausência de fundamentação, não se configurando hipótese de nulidade.

No mérito, o recurso não merece prosperar.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se restou configurada falha na prestação do serviço em razão da alegada omissão do banco na prevenção e bloqueio de transações fraudulentas realizadas mediante o chamado golpe do “falso gerente”, bem como se são devidos o ressarcimento dos danos materiais decorrentes das operações impugnadas e a compensação por danos morais suportados pelo correntista.

Trata-se, na origem, de ação indenizatória na qual o autor alega, em apertada síntese, que foi vítima do golpe do “falso gerente”, narrando que recebeu ligação telefônica supostamente oriunda da instituição financeira ré, mediante a qual foi induzido a realizar diversas operações bancárias, inclusive transferências via PIX e pagamento de boleto por meio de cartão de crédito, totalizando prejuízo material de R\$ 4.403,95, sustentando que as transações eram atípicas e destoavam de seu perfil de consumo, afirmando ter comunicado imediatamente os fatos ao banco, bem como contestado as operações, mas que a instituição financeira não adotou medidas eficazes para impedir ou reverter a fraude, razão pela qual postulou a condenação da ré ao ressarcimento dos danos materiais e à compensação por danos morais, sob o fundamento de falha na prestação do serviço e



responsabilidade objetiva da fornecedora.

O Juízo “a quo” julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que, embora as instituições financeiras respondam objetivamente por danos decorrentes de fortuito interno, no caso concreto a fraude decorreu de fortuito externo e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, porquanto as ligações telefônicas ocorreram fora da órbita de atuação da instituição financeira, inexistindo prova de vazamento de dados sigilosos, além de o próprio autor ter realizado as operações questionadas, não se verificando falha na segurança do serviço bancário, razão pela qual afastou a responsabilidade civil da ré.

De início, cumpre consignar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, em tese, a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e o entendimento consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Todavia, a responsabilização da instituição financeira não se opera de forma automática, exigindo a demonstração mínima de falha na prestação do serviço e do nexo causal entre a conduta atribuída ao fornecedor e o dano experimentado.

No caso concreto, verifica-se que as operações impugnadas foram efetivamente realizadas pelo próprio autor, mediante utilização regular de suas credenciais pessoais, circunstância que, por si só, afasta a presunção de violação dos sistemas de segurança da instituição financeira.

Conforme se extrai dos autos, as transferências e pagamentos decorreram de atos voluntariamente praticados pelo correntista, ainda que sob induzimento de terceiro fraudador, o que evidencia a atuação direta da vítima na cadeia causal do evento danoso.

Ademais, não se vislumbra, pelos extratos e faturas juntados, descompasso evidente entre as operações questionadas e o histórico financeiro do autor, inexistindo movimentação manifestamente atípica ou incompatível com o padrão anteriormente observado na conta bancária, elemento este que fragiliza a tese de falha no dever de vigilância ou de monitoramento preventivo por parte da instituição financeira.

Note-se que foram três transferências nos valores de R\$ 198,99, R\$ 102,98 e R\$ 101,98 da conta corrente do autor para outra conta de sua titularidade (fl. 26), além de uma transação, via cartão de crédito, no valor de R\$ 4.000,00, direcionada também à conta de sua titularidade (fl. 35).

Some-se a isso o fato de que o banco demonstrou a atuação de seus mecanismos internos de prevenção a fraudes, com bloqueio de parte das tentativas de movimentação e mitigação do prejuízo, o que revela a adoção de providências compatíveis com o dever de segurança exigido no âmbito das operações bancárias eletrônicas.

Ainda que se reconheça a crescente sofisticação dos golpes perpetrados por terceiros, não se pode converter a responsabilidade objetiva do fornecedor em garantia integral contra toda e qualquer fraude, sob pena de desnaturação da teoria do risco do

empreendimento.

Exige-se, para tanto, prova concreta de defeito do serviço ou vulnerabilidade dos sistemas bancários, o que não se verifica na hipótese.

Nesse contexto, a conduta da instituição financeira não revela omissão apta a caracterizar falha na prestação do serviço, mas, ao revés, demonstra a regularidade do processamento das operações realizadas e a atuação preventiva do sistema antifraude, rompendo-se o nexo causal entre o dano experimentado e a atividade do banco.

Consequentemente, ausente falha na prestação do serviço da instituição financeira, não há falar em dever de ressarcimento dos valores transferidos, tampouco em indenização por danos morais, vez que o evento danoso decorreu da atuação exclusiva de terceiro estelionatário e da execução voluntária das operações pelo próprio correntista.

Assim, correta a r. sentença ao julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, devendo ser integralmente mantida.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor dos patronos do apelado, que passam de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**