



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000214535

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003225-23.2025.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante SLEY DO CARMO NASCIMENTO DOS SANTOS MARTELLO, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 13 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1003225-23.2025.8.26.0038
Apelante: Sley do Carmo Nascimento dos Santos Martello
Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A
Foro e vara de origem: Foro de Araras/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de contrato cumulada com indenização por danos morais, na qual pretendia a inexigibilidade de empréstimo consignado, a suspensão dos descontos e reparação moral, sob alegação de ter sido induzida a erro por suposta funcionária do banco em operação de “troca de dívida”, com transferência de valores a empresa fraudulenta. A sentença reconheceu a regularidade do contrato e afastou a responsabilidade da instituição financeira por fraude praticada por terceiro, revogando a tutela e condenando a autora ao pagamento das verbas sucumbenciais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão central consiste em determinar se houve falha na segurança do banco que justificasse sua responsabilização pelos danos alegados pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A jurisprudência do STJ e do TJSP admite a responsabilização das instituições financeiras apenas quando demonstrado que criminosos tiveram acesso a dados sigilosos do cliente de forma indevida, o que não se verificou no caso concreto.

4. A autora não comprovou que o golpe decorreu de falha do banco, limitando-se a alegar falha na prestação de serviço.

5. A requerente manteve contato com a suposta funcionária do banco réu e confessa ter seguido as suas orientações por pelo menos 30 dias, realizando todos os procedimentos indicados. Observa-se, ainda, que a própria autora manifestou desconfiança em determinados momentos, mas, mesmo assim, permaneceu negociando condições que reputava estranhas, sem buscar esclarecimentos junto ao banco pelos canais oficiais de atendimento, caracterizando imprudência e configurando culpa exclusiva da vítima.

6. Ausência de falha na prestação do serviço bancário, inexistindo fundamento para a responsabilização objetiva da instituição financeira.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 14, §1º e §3º, II e III; Código de Processo Civil, arts. 355, I, e 487, I.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1029656-73.2023.8.26.0003, Rel. Des. Gilberto Franceschini, j. 23.10.2024.

Os argumentos apresentados pela recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Trata-se de ação declaratória de inexistência contratual e cominatória para reparação de danos morais com tutela de urgência proposta por SLEY DO CARMO NASCIMENTO DOS SANTOS MARTELLO em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., na qual alega que em abril de 2024 foi contatada, via telefone, por pessoa identificada como "Camila", que se apresentou como funcionária do "Setor de Quitação" do banco requerido, oferecendo renegociação de empréstimos consignados preexistentes com redução substancial de juros e parcelas. Narra que, após aproximadamente um mês de insistência e troca de mensagens, via WhatsApp, nas quais a representante do requerido afirmava categoricamente que a operação tratava-se de "troca de dívidas" e não de novo empréstimo consignado, foi convencida a assinar documento intitulado "Troca de Dívida", mediante o qual, supostamente, o Banco Santander assumiria, mediante o pagamento de 72 parcelas de R\$ 731,03, os seguintes débitos em nome da autora: empréstimo consignado junto ao Banco Daycoval S/A, no valor de R\$ 21.615,18 (parcela de R\$ 542,15); cartão consignado Daycoval, no valor de R\$ 7.250,00 (parcela de R\$ 235,28), e; cartão consignado BMG, no valor de R\$ 4.347,00 (parcela de R\$ 226,86). Relata que, para viabilizar a operação, recebeu em sua conta bancária valores que, conforme orientação da interlocutora, deveriam ser imediatamente repassados ao "Setor de Quitação" do Banco Santander, o que efetivamente realizou através de duas transferências, via pix, da seguinte forma: R\$25.000,00 em 22/05/2024 e R\$ 5.350,97 em 23/05/2024, totalizando R\$ 30.350,97, destinados ao beneficiário "Setor de Quitação Ltda.", identificado como vinculado ao Banco Santander (Brasil) S.A. nos comprovantes. Aduz que, dias após as transferências retrocitadas, recebeu mensagem informando a aprovação de empréstimo consignado nº 290.079.199, firmado junto ao requerido, a ser pago em 72 parcelas de R\$ 731,03, totalizando R\$ 57.751,37. Diante disso, ao acessar o aplicativo "Meu INSS" constatou que não houve qualquer quitação dos empréstimos existentes junto ao Banco Daycoval e ao Banco BMG, mantendo-se ativos todos os descontos já mencionados, inclusive, acrescido do novo desconto referente ao contrato com o Banco Santander, comprometendo aproximadamente 50% de seu benefício previdenciário. Sustenta que foi induzida a erro, mediante conduta dolosa, uma vez que jamais manifestou interesse em contratar novo empréstimo consignado, tendo já quitado 44 parcelas do contrato originário junto ao Banco Daycoval. Argumenta que a situação configurou-se em típico golpe perpetrado com utilização da estrutura, nome e CNPJ do banco requerido, causando-lhe severo abalo emocional, com crises hipertensivas e transtornos psicológicos documentados. Menciona que formulou reclamação administrativa junto ao PROCON de Araras, que restou infrutífera ante a ausência de resposta da instituição financeira. Em face desse contexto, requereu: (i) a concessão de tutela de urgência para suspensão imediata dos descontos mensais referentes ao contrato nº 290.079.199; (ii) a declaração definitiva de inexistência do empréstimo consignado contratado de forma fraudulenta; (iii) a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.180,00 (quinze mil cento e oitenta reais). Documentos acostados às fls. 18/66. Com as emendas (fls. 145; 151/155; 159/161 e 165), foi deferida a tutela de urgência para suspensão dos descontos referentes ao contrato nº 290.079.199 e determinada a citação e a intimação do requerido (fls. 167/169).

Citado, o requerido regularizou a sua representação processual (fls. 173/253); informou o cumprimento da tutela antecipada deferida (fls. 257/258) e ofertou contestação às fls. 259/276, asseverando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva ad causam e a inépcia da inicial por ausência de documento indispensável à propositura da ação. No mérito, aduz que a contratação do empréstimo consignado ocorreu através de plataforma digital segura, em ambiente criptografado, com

validação de informações pessoais por algoritmo de reconhecimento facial desenvolvido pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT), mediante integração com o sistema DataValid mantido pelo SERPRO, que confere autenticidade e validade ao negócio jurídico celebrado. Argumenta que todo o processo contratual foi realizado através do telefone da própria autora, reforçando a segurança e pessoalidade da operação. Sustenta que a alegada "troca de dívidas" decorre de negócio distinto, firmado pela autora com terceiro estelionatário, sem qualquer intervenção do Banco Santander.

Invoca o princípio da boa-fé objetiva, argumentando que não é razoável acreditar que o banco deveria depositar valores na conta da cliente para que esta imediatamente os repassasse a suposta instituição parceira, alegando que a própria narrativa autoral revela consciente e voluntária celebração do contrato com o banco. Destaca que mantém em seu site oficial comunicado alertando consumidores sobre golpes financeiros, informando que a instituição não solicita transferência de valores para terceiros no momento da contratação. Alega inexistência de defeito na prestação de serviço, imputando eventual dano à culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, nos termos do artigo 14, §3º, incisos II e III, do CDC. Esclarece que o contrato de crédito consignado não se trata de portabilidade, mas sim de contrato novo, destacando que as operações de portabilidade de empréstimos consignados são intermediadas pela CIP (Câmara Intersticial de Pagamentos), o que não ocorreu no caso concreto. Argumenta que a autora não comprovou o fato constitutivo de seu direito, uma vez que juntou aos autos o instrumento contratual devidamente anuído através de selfie, tendo recebido em sua conta o valor de R\$ 30.444,23 referente ao contrato nº 290.079.199, a ser pago em 79 parcelas de R\$ 731,03. Sustenta que a liberdade de contratar é garantia constitucional e que o contrato constitui ato jurídico perfeito que deve ser fielmente observado. Aduz a ausência de conexão entre o Banco Santander e a empresa "Setor de Quitação Ltda.", afirmando que eventual condenação sem comprovação de vínculo implicaria controle indevido sobre a destinação dos recursos pelos clientes. Impugna a inversão do ônus da prova requerida pela autora, argumentando que não há documento apto a conectar o banco com o beneficiário da transferência, sendo plenamente possível à autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito. Refuta a configuração de danos morais, sustentando que eventual sofrimento decorreu exclusivamente de atos de terceiro estelionatário.

Subsidiariamente, impugna a aplicação da repetição de indébito em dobro, argumentando ausência de má-fé da instituição financeira, invocando precedentes do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a restituição dobrada exige comprovação de má-fé no momento da cobrança. Em virtude disso, pleiteia a improcedência da demanda e, eventualmente, na hipótese de acolhimento do pleito autoral, a compensação do valor depositado em favor da autora, devidamente atualizado, evitando enriquecimento ilícito. Colacionou documentos às fls. 277/309. Réplica às fls. 315/322.

Ofício resposta do INSS informou que o contrato nº 290.079.199 foi suspenso pela rede bancária em 06.08.2025 (fls. 325/342).

Instados a especificarem provas (fl. 323), a autora requereu a produção de prova documental (fls. 344/346). O requerido, por sua vez, pugnou pela designação de audiência de instrução e julgamento para colheita do depoimento pessoal da autora (fls. 347/348).

É o relatório. Fundamento e decido.

I- Do julgamento antecipado da lide

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto a matéria controvertida é eminentemente de direito e de fato, estando esta última suficientemente comprovada pelos documentos carreados aos autos, revelando-se despicienda a produção de prova oral postulada pelo requerido.

Com efeito, a realização de audiência de instrução e julgamento para colheita de depoimento pessoal da autora configura expediente procrastinatório e

manifestamente protelatório.

Os questionamentos que a instituição financeira pretende formular em audiência - reconhecimento da selfie, confirmação de dados bancários, recebimento de valores e transferência a terceiros - encontram-se exaustivamente documentados nos autos através de prints de mensagens, comprovantes de transferência, extratos bancários e, sobretudo, pelo contrato denominado "Troca de Dívida" acostado às fls. 43/45.

A prova documental é cristalina e inequívoca. A narrativa fática restou incontroversa: a autora foi contatada por suposta funcionária do banco requerido, recebeu propostas via WhatsApp, assinou documento intitulado "Troca de Dívida", recebeu valores creditados pelo banco e os transferiu a terceiro identificado como "Setor de Quitação Ltda." (CNPJ 54.675.002/0001-00).

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que, havendo elementos suficientes nos autos, o julgamento antecipado é medida que se impõe, sob pena de procrastinação indevida do feito.

II- Das preliminares

Inicialmente, cumpre analisar as preliminares suscitadas pelo requerido antes de se adentrar ao mérito da controvérsia. II-A- Da ilegitimidade passiva

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo requerido revela-se manifestamente improcedente, dissociada da realidade fática comprovada nos autos e incompatível com os princípios norteadores das relações de consumo.

Ademais a preliminar de ilegitimidade passiva merece detida análise.

O banco requerido alega que a empresa "Setor de Quitação LTDA" (CNPJ 54.675.002/0001-00) não possui qualquer vínculo com sua estrutura, e que terceiro estelionatário utilizou indevidamente seu nome.

Embora os comprovantes de transferência (fls. 35/36) indiquem "Instituição: Banco Santander (Brasil) S.A.", esta informação refere-se à instituição bancária onde a conta está domiciliada, não configurando, por si só, prova de vínculo societário ou operacional entre o banco e a empresa beneficiária. É tecnicamente possível que qualquer pessoa jurídica mantenha conta bancária no Santander sem que isso implique relação de subordinação, representação ou parceria.

A questão central, contudo, não reside na legitimidade passiva propriamente dita - que se reconhece presente ante a celebração do contrato de empréstimo consignado entre as partes -, mas sim na demonstração de responsabilidade do banco pelos atos de terceiros.

Tal matéria será enfrentada no mérito.

Rejeita-se, portanto, a preliminar de ilegitimidade passiva, reconhecendo-se que o banco é parte legítima para responder à demanda concernente ao contrato de empréstimo consignado que efetivamente celebrou com a autora.

II-B- Da inépcia da inicial A preliminar de inépcia da inicial por suposta ausência de comprovante de residência atualizado constitui formalismo exacerbado e desproporcional, incompatível com os princípios da instrumentalidade das formas e da primazia da resolução do mérito.

O artigo 320 do Código de Processo Civil exige que a petição inicial seja instruída com documentos "indispensáveis à propositura da ação". Comprovante de residência não se enquadra em tal categoria quando o endereço é declinado e aceito pelas partes.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo é firme no sentido de que a ausência de documentos que não comprometam a compreensão da lide não enseja inépcia da inicial.

Ademais, eventual irregularidade formal poderia ser sanada mediante determinação judicial de emenda da inicial, sendo desproporcional e contrário à efetividade jurisdicional extinguir o processo sem resolução do mérito por questão meramente formal e suprível.

Rejeita-se, portanto, a preliminar de inépcia da petição inicial.

Superadas as questões preliminares manifestamente improcedentes, passa-se à análise do mérito da demanda, apto ao julgamento antecipado ante a suficiência da prova documental produzida e a desnecessidade de dilação probatória oral.

III- Do mérito O feito encontra-se em ordem, com a presença dos pressupostos processuais e das condições da ação, inexistindo qualquer preliminar ou nulidade a ser abordada.

Superado esse introito, anoto que a presente demanda tem como ponto central a fraude perpetrada por terceiros, que teriam se passado por agentes do banco requerido para celebrar empréstimo consignado com melhores condições aos previamente aderidos pela requerente, destinando-se à quitação destes. Diante desse panorama, entende a consumidora ter a requerida responsabilidade pelos danos causados, formulando a pretensão já relatada.

Pois bem.

Inicialmente, saliento que é incontroversa a existência de relação de consumo entre as partes, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ.

Ademais, a análise criteriosa da documentação acostada aos autos conduz à conclusão de que o contrato de empréstimo consignado nº 290.079.199 foi regularmente celebrado entre as partes, inexistindo vício de consentimento apto a ensejar sua anulação.

O requerido apresentou documentação robusta demonstrando a regularidade da contratação: (i) Contrato digital com validação biométrica (fls. 277/305): O instrumento apresenta assinatura eletrônica mediante selfie da autora, validada por sistema de reconhecimento facial integrado ao DataValid/SERPRO, que confere autenticidade à manifestação de vontade; (ii) Dados cadastrais confirmados: O contrato indica corretamente todos os dados pessoais da autora (nome completo, CPF, benefício previdenciário, dados bancários), demonstrando que foi efetivamente a autora quem forneceu tais informações durante o processo de contratação; (iii) Crédito efetivamente disponibilizado: Conforme TED às fls. 307/309, o banco creditou em 22/05/2024 o valor de R\$ 30.444,23 na conta bancária de titularidade da autora (Caixa Econômica Federal, agência 1603, conta 5839122994), cumprindo integralmente sua obrigação contratual, e; (iv) Extrato detalhado do contrato (fls. 303/305): Demonstra todas as características da operação: 79 parcelas de R\$ 731,03, taxa de juros de 1,67% ao mês (21,9871% ao ano), CET de 23,77% ao ano, com início dos descontos em julho/2024.

Imperioso, ainda, destacar que a análise da documentação revela que houve duas operações completamente distintas e independentes: (a) Primeira operação: Negociação entre a autora e terceiro estelionatário identificado como "Camila", que prometeu realizar "troca de dívidas" mediante documento físico acostado às fls. 43/45. Esta operação mostrou-se fraudulenta, mas não foi realizada pelo Banco Santander. (b) Segunda operação: Contrato de empréstimo consignado regularmente celebrado entre a autora e o Banco Santander, mediante plataforma digital, com validação biométrica e crédito dos valores em conta da autora.

Dessa forma, conclui-se que a autora, infelizmente, confundiu as duas operações, acreditando que o empréstimo contratado com o Santander destinava-se a viabilizar a "troca de dívidas" prometida pelo terceiro estelionatário.

Tal confusão, contudo, não pode ser imputada ao banco como vício contratual.

Não há nos autos prova robusta de que o banco requerido mantinha relação jurídica, societária ou operacional com a empresa "Setor de Quitação LTDA" ou com a pessoa identificada como "Camila". O documento às fls. 43/45, denominado "Troca de Dívida", embora ostente o CNPJ do Banco Santander e elementos gráficos que remetem à sua identidade visual, não foi produzido ou validado pelo banco. Trata-se de documento físico, sem qualquer autenticação digital, sem protocolo verificável nos sistemas do banco, subscrito por suposto "Henrique Carpinnetti" que não consta como preposto ou representante legal da instituição financeira.

A utilização fraudulenta de marca, logotipo e CNPJ de instituições financeiras por estelionatários é prática recorrente e conhecida, não implicando, por si só, responsabilidade da instituição cujos dados foram indevidamente utilizados.

O próprio banco mantém em seu site alertas sobre tais práticas fraudulentas.

A circunstância de que os comprovantes de transferência (fls. 35/36) indicam

"Instituição: Banco Santander (Brasil) S.A." revela apenas que a empresa beneficiária mantém conta corrente no Santander, o que não configura vínculo operacional. Milhões de pessoas físicas e jurídicas mantêm contas no Santander sem que isso implique qualquer relação de representação ou parceria.

Por sua vez, o requerido celebrou contrato de empréstimo consignado com a autora mediante procedimento regular, utilizando plataforma digital segura, com validação biométrica, em ambiente criptografado, creditando integralmente os valores contratados na conta indicada pela autora.

Não há defeito na prestação deste serviço específico.

O banco cumpriu todas as suas obrigações contratuais: disponibilizou o crédito, informou adequadamente as condições do empréstimo (taxa de juros, CET, número de parcelas, valor total), procedeu aos descontos mediante autorização consignada junto ao INSS.

O fato de a autora ter sido vítima de golpe praticado por terceiros em operação paralela e independente não caracteriza defeito na prestação do serviço bancário.

Vale dizer, o banco não pode ser responsabilizado pelo destino que a autora deu aos valores que lhe foram disponibilizados.

A configuração da responsabilidade civil do fornecedor, ainda que objetiva, exige a presença de nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o dano experimentado pelo consumidor.

No caso concreto, tal nexo encontra-se rompido pela culpa exclusiva da autora e de terceiro, nos termos do artigo 14, §3º, incisos II e III, do CDC.

A autora, por sua livre e espontânea vontade: (i) Aceitou proposta de terceiro desconhecido que prometia vantagens manifestamente irreais (redução de 50% nas parcelas, eliminação de juros abusivos, cancelamento gratuito de contratos); (ii) Assinou documento físico sem qualquer autenticação digital ou validação oficial; (iii) Contratou empréstimo consignado junto ao Banco Santander através de plataforma digital; (iv) Recebeu os valores creditados pelo banco em sua conta pessoal; (v) Transferiu voluntariamente a integralidade dos valores para terceiro desconhecido, sem qualquer participação ou intermediação do banco, e; (vi) sequer observou os alertas de segurança amplamente divulgados sobre golpes financeiros envolvendo transferências de valores.

O comportamento da autora, embora lastimável do ponto de vista humano - especialmente considerando sua idade avançada e vulnerabilidade -, não pode ser juridicamente imputado ao banco como responsabilidade objetiva. A instituição financeira não tinha como prever ou impedir que a autora, após receber os valores do empréstimo regularmente contratado, os transferisse voluntariamente a terceiros.

O terceiro estelionatário (pessoa identificada como "Camila" e empresa "Setor de Quitação LTDA") é absolutamente estranho à cadeia de fornecimento do serviço bancário. Não há prova nos autos de que tais agentes fossem prepostos, representantes, correspondentes bancários ou parceiros do Banco Santander.

É fato que os golpes dessa natureza, sobretudo aqueles que de alguma forma envolvem os meios digitais (sites, e-mail, SMS, WhatsApp e redes sociais), já são de conhecimento geral da população, sendo amplamente divulgados pelos meios de comunicação, redes sociais, entre outros, pelo que se espera que os cidadãos ajam com cautela.

Ademais, a própria narrativa autoral evidencia sua total falta de cautela. Vários eram os elementos e circunstâncias a chamar a atenção para, no mínimo, se cogitar da possibilidade de golpe.

Dessa forma, é o caso de se reconhecer a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) §3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

E não havendo qualquer falha na prestação dos serviços ou qualquer conduta ilícita atribuível ao banco requerido, não há que se falar em restituição do valor transferido pela autora em favor de terceiros estelionatários. IV- Do dispositivo

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por SLEY DO CARMO NASCIMENTO DOS SANTOS MARTELLO em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., com julgamento do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC.

Por conseguinte, REVOGO a tutela de urgência anteriormente concedida (fls. 167/169). Expeça-se o necessário.

Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Anoto que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios (inclusive voltados à mera rediscussão do julgado) poderá dar ensejo à aplicação da multa prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Caso interposto recurso de apelação, dê-se vista à parte recorrida para contrarrazões. Após, independentemente de juízo de admissibilidade, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, nos termos do artigo 1.010, §3º, do Código de Processo Civil, tomando-se as providências necessárias.

Ausente recurso, após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo e com lançamento de movimentação específica.

P.I.C"

Apenas acrescento que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento e/ou falso funcionário quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiui credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. A conversa apresentada não indica que os criminosos detinham dados sigilosos, primeiramente, porque não se verificou o contato inicial entre as partes, a conversa apresentada indica períodos em que as tratativas já estavam em andamento (fls.25/42). A requerente manteve contato com a suposta funcionária do banco réu e confessa ter seguido as suas orientações por pelo menos 30 dias, realizando todos os procedimentos indicados. Observa-se, ainda, que a própria autora manifestou desconfiança em determinados momentos, mas, mesmo assim, permaneceu negociando condições que reputava estranhas, sem buscar esclarecimentos junto ao banco pelos canais oficiais de atendimento.

Além disso, o diálogo apresentado não aparenta integralidade, pois diversos trechos constam como “encaminhada”, o que indica possível edição ou fragmentação do conteúdo, fragilizando sua força probatória e reforçando que o golpe tenha sido cometido, em verdade, apenas com base na excessiva falta de cautela da autora.

Nesse sentido:

"Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Golpe da falsa central. Autor admite que realizou Pix a terceiro desconhecido. Falta de cuidados e cautela na operação bancária. Ausência de qualquer evidência que a instituição financeira ré teria como identificar e evitar a fraude. Aliás, nenhum elemento de segurança da instituição financeira falhou ou foi violado. Inaplicabilidade da súmula 479 do STJ. Fortuito externo, em que o dano sofrido não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Reconhecida a excludente de culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Negado provimento ao recurso do autor."

(TJSP; Apelação Cível 1029656-73.2023.8.26.0003; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro: 23/10/2024)

Assim, não se verifica qualquer falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 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 nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora