



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000089938

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003391-62.2024.8.26.0338, da Comarca de Mairiporã, em que é apelante MAURICIO DE ALMEIDA VIEIRA, é apelado BANCO MASTER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 363
APELAÇÃO Nº 1003391-62.2024.8.26.0338
COMARCA: MAIRIPORÃ (1ª VARA CÍVEL)
APELANTE: MAURÍCIO DE ALMEIDA VIEIRA
APELADO: BANCO MASTER S/A

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: CRISTIANO CESAR CEOLIN

APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de nulidade de contratos de cartões de crédito consignado em decorrência de fraude com pedido de antecipação de tutela cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral - Golpe do falso relacionamento/falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Recurso do autor - Realização de fornecimento de dados para simulação de empréstimos e envio de selfie, com conseqüente transferência de valor via PIX de forma livre e espontânea pelo autor - Ausência de falha na prestação de serviço por parte da ré - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade da instituição financeira - Artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida

A sentença de fls. 249/256, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários arbitrados em 10% do valor da causa, nos termos do §2º do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Apela o autor (fls. 263/271), buscando o provimento do recurso, com reforma integral da sentença, a fim de julgar procedente a ação diante da responsabilidade do apelado pela fraude ocorrida e o conseqüente dever de arcar com a indenização requerida.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 277/291).

É o relatório.

O apelo não comporta acolhimento.

O MM. Juiz de primeiro grau dirimiu com acerto as controvérsias entre as partes, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (*“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a

presente decisão colegiada:

“(…) trata-se de ação na qual o autor pretende a anulação de dois contratos de cartão de crédito com possibilidade de saque de valores mediante pagamento parcelado entabulados com a requerida em seu nome. Segundo alega, um representante da requerida, que também representa outras instituições bancárias, ofereceu-lhe a possibilidade de realizar simulações de empréstimos. Desta forma, obteve seus dados e informações necessárias. Entretanto, constatou que o mencionado representante formalizou os aludidos contratos sem a sua anuência. Ao solicitar o cancelamento destes contratos ao mesmo interlocutor, foi orientado a transferir o montante obtido a uma conta bancária de titularidade de terceiros administrada pelo Banco Inter (fls. 29). Contudo, mesmo com a transferência, não houve o cancelamento dos contratos, de modo que restou ao autor o pagamento das parcelas. Diante deste quadro fático, inevitável concluir que, embora lamentável a ação criminosa da qual foi vítima o autor, não há como dizer que tal se deu em razão de má qualidade dos serviços do requerido. Isto porque não se nega que a responsabilidade do banco em relação ao cliente é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabendo ao ofendido apenas comprovar o dano e o nexo de causalidade. No caso em apreço, porém, não há prova do nexo causal entre o dano sofrido e o evento noticiado, uma vez que a culpa exclusiva da vítima, ou de terceiros, restou plenamente configurada, tudo a afastar a responsabilidade dos requeridos. Não restou evidenciado que a pessoa com quem o autor conversou ao telefone, se é que de fato houve a tal orientação, pois nada nesse sentido foi provado, possuía informações ou dados sigilosos que indiquem eventual vazamento indevido de informações por parte da instituição financeira. Com efeito, não se espera que qualquer pessoa MINIMAMENTE diligente, acate orientações inéditas de um estranho para fornecer seus dados, tirar selfies e transferir valores sem a mínima cautela. Frise-se, o fato de o suposto representante solicitar ao autor que devolva os valores obtidos através dos contratos impugnados a uma conta bancária administrada por outra instituição financeira, foge a qualquer senso de normalidade, posto não ser o procedimento utilizado por nenhuma instituição financeira. Tem-se, pois, que o autor, por sua própria incúria, viabilizou a ação dos fraudadores, pois forneceu os dados e as informações necessárias para a realização das transações. Destarte, como a culpa exclusiva do autor (ou dos terceiros fraudadores) ficou cabalmente demonstrada neste feito, nos termos do art. 14, § 3º, II, da Lei 8078/90, não há como obrigar o réu a reparar os danos que sofreu. Então, por qualquer ângulo que se analise a matéria, não se vislumbra falha na prestação dos serviços prestados pelo requerido, de modo que indenização alguma é devida, de ordem material e moral. Posto isto, e considerando o mais que dos autos consta, JULGAM-SE IMPROCEDENTES os pedidos e, em consequência, declaro extinto o processo com resolução de seu mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, arcará o autor com as custas e despesas processuais bem como honorários advocatícios do patrono do requerido, que ora se fixa em 10% do valor da causa, nos termos dos §§2º do art. 85 do Novo Código de Processo Civil”.

Acrescenta-se aos sólidos fundamentos da sentença que, de fato, a prova documental evidencia a configuração de culpa exclusiva do autor, circunstância que exclui a responsabilidade civil do réu, instituição financeira, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando, portanto, como acertadamente entendeu o juízo de origem, a pretensão indenizatória.

Conforme narrado na inicial *“(…) Em meados de maio de 2024, a representante bancária da requerida, (na época dizendo-se falar em nome do Bradesco Prime), propôs ao requerente a realização de uma simulação de empréstimo consignado, sendo que este aceitou o procedimento proposto, somente em razão de tratar-se de uma mera simulação. Ocorre que*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a suposta simulação tratava-se de uma fraude que ensejou a realização de empréstimos fraudulentos, questão que está sendo devidamente analisada junto à 2ª Vara Cível desta Comarca, processo nº 1003075-49.2024.8.26.0338. Ainda, aproveitando-se da referida simulação fraudulenta o requerente foi surpreendido, pela contratação de dois cartões de crédito consignados junto a requerida, cada qual, segundo informações da representante da requerida no valor de R\$ 3.622,08 (três mil, seiscentos e vinte e dois reais e oito centavos, perfazendo o total de R\$ 7.344,16 (sete mil, trezentos e quarenta e quatro reais e dezoito centavos), valor este que foi, indevidamente, depositado na conta corrente do requerente. Nesta esteira, se configurou uma contratação de cartões de crédito consignados, sem que houvesse a anuência do requerente. Assim, a referida agente bancária, de fato representava a requerida, pois a contratação dos referidos cartões de créditos, de modo fraudulento, ocorreu junto a instituição requerida. Ao tomar ciência da realização de empréstimos que não contratou, o requerente solicitou o cancelamento de tais contratos. Diante disso, a referida agente bancária, informou que para cancelamento da operação ele teria que devolver o valor que lhe fora depositado na conta corrente, por meio de PIX, chave 54.660.282/0001-82. O requerente, na mais completa boa-fé, procedeu a devolução de valores que foram disponibilizados pelo cartão de crédito consignado, por meio de PIX, na forma indicada pela representante da requerida, ou seja, emitiu PIX no valor de R\$ 7.244,16 (sete mil, duzentos e quarenta e quatro reais e dezesseis centavos), conforme documento anexo. Assim, a referida agente bancária, que, de fato, representava a requerida, enviou a proposta para contratação dos cartões, sem anuência do consumidor, consolidando uma contratação eivada de irregularidade (...). Aliás, a contratação irregular foi consolidada, apesar dos valores depositados na conta corrente do requerente terem sido devolvidos na forma indicada pela representante da requerida, por meio de PIX, como antes demonstrado. À luz da verdade, o requerente não realizou qualquer contratação de cartões de crédito eis que, como demonstrado, o valor concernente ao valor depositado na conta corrente do requerente, foi devolvido nos moldes indicados pela pessoa que intermediou a contratação dos cartões de créditos de forma fraudulenta, eis que, inexistiu ânimo de tais contratações. Neste contexto, não há como negar o vínculo da fraudadora com a requerente, pois os contratos fraudulentos foram constituídos a partir do contato da pessoa que intermediou o golpe junto à requerida”.

Em que pesem os argumentos acima mencionados, o prejuízo sofrido pelo autor, na verdade, não decorreu de qualquer falha de segurança dos sistemas da instituição financeira, mas em decorrência de ato alheio à atividade bancária - um fortuito externo -, consistente na permissão dada pelo próprio autor de simulação de empréstimos, com fornecimento de dados e selfie, o que deu ensejo à contratação de dois cartões de crédito consignados e consequente transferência de valor realizada pelo próprio autor, vítima do chamado “golpe do falso relacionamento” ou “golpe da falsa central de atendimento”.

Em outras palavras, não se verifica nos autos qualquer conduta,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comissiva ou omissiva, imputável ao requerido que configure falha na prestação dos serviços bancários ou que justifique a reparação por danos materiais e morais.

O teor da narrativa trazida na inicial demonstra que o autor, sem adotar as cautelas necessárias para confirmar se realmente se comunicava com funcionário da instituição bancária, acabou seguindo as instruções dos golpistas e realizou, de forma voluntária, fornecimento de dados e transferência de valor via PIX, tendo como destinatário terceiro desconhecido, tudo em um ambiente externo e desvinculado dos canais oficiais da instituição financeira-ré, sem qualquer participação desta na ocorrência do golpe.

As circunstâncias acima revelam, pois, que o golpe se consumou em razão da ausência de cautela do próprio autor em desacordo com as recomendações de segurança divulgadas pela instituição bancária, assim como pela mídia de um modo geral.

Nesse passo, conquanto aplicável ao caso em comento o Código de Defesa do Consumidor, não compete às instituições bancárias monitorar ou bloquear todas as transações realizadas por seus clientes, especialmente, quando inexistem indícios de irregularidade ou divergência do perfil habitual do correntista, circunstância que se verifica no presente caso, em que a movimentação foi realizada de forma livre.

Ademais, não se desconhece, é bem verdade, que as Resoluções n. 1/2020 e n. 147/2021 do Banco Central instituem mecanismos destinados ao bloqueio cautelar e ao monitoramento de transações bancárias atípicas, quando verificada fundada suspeita de fraude. Todavia, no caso em exame, a fraude foi perpetrada mediante engenharia social, modalidade que prescinde do comprometimento dos sistemas de segurança da instituição financeira-ré.

Note-se que o Superior Tribunal de Justiça tem assentado que, em hipóteses de fraude perpetrada por engenharia social, em que não há comprometimento dos sistemas das instituições financeiras, a responsabilidade deve ser afastada em razão de fortuito externo (STJ, REsp 1.633.785/SP, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 24.10.2017).

Também comporta destacar o entendimento da citada Corte no sentido de que apenas em situações atípicas do perfil do consumidor e por meio de comprovada falha na prestação do serviço, é que as instituições bancárias responderiam por dano moral, o que, contudo, não é o caso dos autos. Confira-se:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO PIX. TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. PRECEDENTES DO STJ. 1. “A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entende que é cabível a reparação por danos morais nas hipóteses de falha na prestação de serviços relacionados com a atividade das instituições financeiras, notadamente quanto à fraudes e delitos praticados por terceiros. 3. Agravo conhecido para conhecer e dar provimento ao recurso especial (STJ, AREsp 2926051/GO, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 15.09.2025).

Assim, respeitados os argumentos da parte apelante, ausente qualquer ato ilícito ou falha na prestação de serviços, não há fundamento para a responsabilização da instituição financeira, razão pela qual se ratifica a sentença recorrida e, em decorrência disso, entende-se por prejudicado o pedido subsidiário de fl. 290.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”), fica majorada a verba honorária devida pelo apelante, de 10% para 11% sobre o valor da causa.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Juíza Substituta em 2º grau
Relatora