



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000218908**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003547-31.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante FRANCISCO MISSIAS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em 17ª 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 Exmos. Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**SOUZA LOPES**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 54973**  
**APEL.Nº: 1003547-31.2025.8.26.0624**  
**COMARCA: TATUÍ**  
**APTE. : FRANCISCO MISSIAS DE OLIVEIRA**  
**APDO. : BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

\*Ação declaratória c.c. de indenização – Fraude - Contratação de empréstimos e consequentes transferências via PIX – Contato telefônico mantido entre o autor e os falsários, que se identificaram como funcionários de empresa diversa do réu - Conjunto probatório que demonstra que não houve falha na prestação do serviço, nem fortuito interno, e sim desídia do autor na guarda das informações bancárias – Intelecção do art. 14, § 3º, do CDC – Sentença de improcedência – Decisão correta – Recurso improvido.\*

Cuida-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 356/372, que julgou improcedente ação de indenização por danos material e moral, ajuizada por FRANCISCO MISSIAS DE OLIVEIRA em desfavor de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

Sustenta o autor, em síntese, que a responsabilidade do réu é objetiva, bem como que a fraude ocorrera em razão de vazamento de seus dados, posto que *“os agentes criminosos detinham previamente informações sensíveis do recorrente, tais como, qualificação completa, telefone e dados referentes aos cartões de crédito consignado que mantém junto ao Banco BMG”*, estando caracterizada a falha na segurança dos serviços prestados pelo réu. Busca a reforma do r. *decisum*.

Após contrariedade, subiram os autos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

A irresignação recursal não prospera.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócios jurídicos e inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos material e moral ajuizada pelo autor contra o réu. Narra o autor que, em janeiro/24, foi contatado por supostos representantes da empresa Lopes Facilitadora e Promotora Ltda., que não integra a lide, que lhe ofereceram proposta para quitação de dois cartões de crédito consignado mantidos junto ao Banco BMG, que igualmente não integra a lide, mediante a contratação de novos empréstimos consignados. Afirma que, seguindo as orientações recebidas, realizou transferências para a conta de titularidade da empresa Lopes, mas, posteriormente, constatou a averbação de dois empréstimos consignados em seu benefício previdenciário, sem que houvesse a prometida quitação dos cartões. Sustenta ter sido vítima de golpe, imputando ao réu falha na prestação do serviço e vazamento de dados. Requer a declaração de inexistência dos contratos, a restituição em dobro dos valores pagos e indenização por danos morais no montante de R\$ 15.000,00.

O réu, em resumo, defendeu a inexistência de falhas nos serviços prestados e de fortuito interno, bem como a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Pois bem.

De início, registra-se que, mesmo aplicando-se ao caso



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o CDC, bem assim seu art. 6º, VIII, não se olvidando da Súmula 297, do C. STJ, o conjunto probatório é desfavorável à parte autora .

Com efeito, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre golpes, nos quais os falsários, se passando por funcionários de Instituições Financeiras, convencem as vítimas a entregar os cartões bancários ou demais dispositivos pessoais de segurança, possibilitando a realização de transações fraudulentas.

No caso, incontroverso que o autor seguiu as orientações dos estelionatários, supostos funcionários da empresa Lopes, inclusive clicando em *link* por estes disponibilizado, e, assim, fragilizou dados pessoais e bancários que possibilitaram a fraude.

É certo que a fraude poderia ser facilmente detectada, até porque as instituições financeiras estão sempre alertando seus clientes acerca dos golpes.

Ademais, em tempos em que a bandidagem está sempre à frente da tecnologia, todo cuidado, em especial, no recebimento de ligações inesperadas, é pouco.

Os meios eletrônicos, ao mesmo tempo que facilitam a vida de todos, para casos como o dos autos trazem uma comodidade perigosa.

A cautela no recebimento de notificações de  
Apelação Cível nº 1003547-31.2025.8.26.0624 - Voto nº 54973 – Simone/Wanessa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamentos, *links*, arquivos anexos ou ligações telefônicas são medidas essenciais que para que não haja fraude.

E, na espécie, o autor, ao efetivar os procedimentos indicados pelos falsários, como incontroversamente fez, fora negligente possibilitar que estelionatários, que inclusive se identificaram como funcionários de diversa empresa, apesar da massiva divulgação pela mídia de golpes, tivessem acesso a seus dados pessoais e bancários, não havendo como afastar sua culpa para o desfecho ocorrido.

De se notar que não há que se falar na comprovação de vazamento de dados por culpa do réu, já que o autor sequer com ele mantinha relação contratual e que os cartões de crédito consignados, dos quais pretendia o cancelamento, foram firmados com diversa instituição financeira, valendo o destaque do que consignado na r. sentença:

*“As alegações de “vazamento de informações” e de “falha de segurança”, não explicada, não convencem, revelando-se genéricas e retóricas. As telas de aplicativo de celular apresentadas (fl. 55/69) demonstram que o autor seguiu as instruções passadas pelos supostos fraudadores, com a apresentação de documento pessoal (CNH – fl. 56) e “selfie” segurando o referido documento (fl. 59), o que, por si só, esvazia a tese de vazamento de informações sigilosas e falha de segurança, pois foi o próprio autor quem passou as informações e seguiu as instruções para realização das operações.”*

Aplicável ao caso o disposto no art. 14, § 3º, do CDC, posto que a negligência do autor rompeu o nexo de causalidade, não havendo demonstração da má prestação dos serviços do recorrido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apenas para ilustrar a questão, *mutatis mutandis*, veja-se o que segue:

*Inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Contrato bancário – "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a contratação de empréstimo (não reconhecido pela parte) e pede ao cliente que entre em contato com a casa bancária através do telefone indicado pelo próprio golpista – Vítima direcionada à falsa central de atendimento, disponibilizando informações sigilosas – Movimentações bancárias posteriormente não reconhecidas – Comunicação ao banco após os eventos descritos – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Ausência de falha na prestação de serviços, bem como de responsabilidade do réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Fortuito externo – Prévia análise do perfil do usuário – Conduta que caracteriza mera liberalidade do fornecedor – Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Inversão do ônus de sucumbência. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1018850-37.2022.8.26.0577; Relator: Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)*

*AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alegação da autora de que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros - Efetivada pela autora transferências de valores, a terceiros, via PIX, para suposta concessão de empréstimo – Contato realizado com terceiros fraudadores via aplicativo "whatsapp" – Responsabilidade das rés não caracterizada - Ausência de falha na prestação de serviços - Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência da autora – Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor – Inteligência do art. 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 930, do Código Civil – Precedentes – Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003541-13.2022.8.26.0597; Relatora: Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 29/06/2023)*

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de rescisão contratual cumulada*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*com restituição de valores e indenização por danos morais. Alegada falha na prestação de serviços de natureza financeira. Efetivada pela autora a transferência de valor a terceiro, via pix, para suposta concessão de empréstimo. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Justiça gratuita. Impugnação à concessão da assistência judiciária à autora. Descabimento. Benefício concedido não apenas aos miseráveis, mas àqueles que não podem arcar com as despesas do processo. Benesse mantida. Ausência de fundamentação da sentença. Mero inconformismo. Embora desfavorável à apelante, a r. sentença enfrentou as teses controvertidas. Adequadamente afastada a alegada revelia. Preliminar rejeitada. Mérito. Autora que foi vítima de golpe aplicado por terceiros, ao tentar contratar um empréstimo, enviando dinheiro via pix a suposto preposto da instituição financeira. Ausência de prova do registro de contato inicial pelos canais oficiais da instituição financeira. Contato realizado com terceiros fraudadores via aplicativo "whatsapp". Responsabilidade da instituição financeira não verificada. Ausência de falha na prestação de serviços. Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor. Art.14, §3º, do CDC. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007619-91.2022.8.26.0066; Relator: Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro: 30/05/2023)*

*Apelação digital. Ação de indenização por danos materiais e morais. Nulidade da r. sentença ante o julgamento antecipado não verificada. Produção de prova oral que foi dispensada pela parte. Relação de consumo. Fraude em conta corrente. Empréstimo e saques tidos por indevidos. Culpa exclusiva da vítima. Fornecimento de senha e confirmação de dados por meio de ligação telefônica a suposto funcionário do Banco. Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14 CDC) afastada. Aplicação da excludente prevista no inciso II do parágrafo 3º do artigo 14 do CDC. Dever de cautela do Autor não observado. Precedente jurisprudencial desta 37ª Câmara de Direito Privado. Sentença de improcedência mantida. Preliminar rejeitada e recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1011610-86.2015.8.26.0562; Relator: João Pazine Neto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2015; Data de Registro: 02/12/2015)*

Tem-se, pois, que não vieram aos autos elementos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

competentes a autorizar a pleiteada reforma, sendo de rigor a preservação *in totum* da r. sentença.

Em observância ao disposto no art. 85, §§ 1º e 11, do CPC, majoro a verba honorária a cargo da recorrente a 15% do valor dado à causa, ressalvada a aplicação do art. 98, § 3º, do mesmo *Codex*.

Diante do exposto, aplicando-se o art. 252, do Regimento Interno deste Tribunal, voto por negar provimento ao recurso.

**SOUZA LOPES**  
**Relator**