



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000096033

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003679-11.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada CYNTHIA KORSAKAS SAMPAIO.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso, vencidos o 3º e 5º Desembargadores. Declara voto a 3ª Desembargadora. Sustentou oralmente a Dra Carolina Bariani Brolio.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO, FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.153

APELAÇÃO Nº: 1003679-11.2025.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APELADOS: CYNTHIA KORSAKAS BITTENCOURT E BANCO BRADESCO S/A

JUIZ DE DIREITO: PEDRO HENRIQUE VALDEVITE AGOSTINHO

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Fraude – Golpe da falsa central telefônica – Autora que recebeu ligação informando sobre tentativa de fraude em sua conta bancária e realizou transferência via pix para terceira pessoa - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela parte autora - Responsabilidade objetiva do corréu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade - Operação foge do perfil de consumo da parte – Culpa concorrente da autora verificada – Realização de transferência sem as cautelas esperadas – Art. 945, do Código Civil – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A contra sentença proferida em ação de reparação por danos materiais e morais que julgou parcialmente procedentes os pedidos, considerando a responsabilidade da instituição financeira pela ocorrência da fraude narrada nos autos, bem como pelos danos materiais sofridos pela Autora, ausentes os danos morais. A sentença, ainda, reconheceu a ilegitimidade passiva do corréu Banco Bradesco pelos fatos narrados, extinguindo o feito, sem resolução do mérito, com relação a ele. Condenou o Réu ao pagamento dos ônus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbenciais, fixando os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

Apela o Réu, requerendo a reforma do julgado, alegando que agiu em conformidade aos regramentos específicos das transações bancárias, ausente responsabilidade de indenizar pelos alegados danos sofridos, porque presente excludente de responsabilidade, por fato praticado por terceiro e culpa exclusiva da vítima, que seguiu as orientações dos fraudadores, mediante contato telefônico.

Contrarrazões da Autora às fls. 779/789, com preliminar de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade. Contrarrazões do corréu Banco Bradesco às fls. 790/793.

O recurso é tempestivo e o valor do preparo foi recolhido adequadamente, razão pela qual dele se conhece.

É o relato do necessário.

Inicialmente, rejeita-se a alegação formulada pela Autora em contrarrazões. A parte ré atacou os fundamentos da sentença, com exposição adequada das razões do pedido, e requereu expressamente a reforma da decisão, cumprindo, portanto, os requisitos do Art. 1.010, do Código de Processo Civil.

Trata-se de ação indenizatória em que busca a autora o ressarcimento do valor total transferido em decorrência de golpe, supostamente permitido pelos réus, com condenação ao pagamento de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustentam os réus que não houve falha em seus sistemas e que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e da própria autora.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira e o dever de indenizar materialmente a autora, sem condenação por danos morais. Apela o corréu, Banco Santander, alegando ausência de responsabilidade, por culpa exclusiva da Autora e de terceiro.

O recurso comporta parcial provimento.

Induidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo.

Quanto ao mérito, considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela autora, bem como a inversão do ônus da prova, caberia ao banco a prova da legitimidade das transações contestadas. No entanto, o corréu não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que a operação impugnada decorreu de culpa exclusiva da autora e/ou de terceiros.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, o banco deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva do réu, que assume os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Ressalte-se que, ainda que a autora tenha contribuído para a finalização da fraude, ao realizar transferência via pix sem verificação adequada da autenticidade, relata a parte que os fraudadores se identificaram como prepostos do banco, o que a fez crer que realmente estava falando com o banco. Além disso, a transação contestada foge do perfil da autora, conforme cópia de extrato bancário juntada, o que deveria ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado as operações e evitado a concretização da fraude.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço pelo banco, é de rigor o reconhecimento da responsabilidade pelo pagamento do dano material. Não obstante, restou caracterizada no caso dos autos a culpa concorrente da autora, que realizou a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transferência sem verificação da autenticidade, agindo, portanto, sem a cautela esperada. Ressalta-se que o Apelante bloqueou outras transações, evitando que a fraude fosse maior. Considerando que a autora contribuiu para a prática da fraude, o prejuízo deve ser suportado em partes iguais pelas partes, conforme art. 945, do Código Civil.

Dessa forma, o prejuízo resultante da transferência via pix deve ser repartido pelas partes em igual proporção. O valor a ser restituído deverá ser devidamente corrigido desde a data da fraude, pelo IPCA, acrescido de juros de mora mensais pela Selic a contar da citação.

Observo, finalmente, que, com relação à ilegitimidade passiva do Banco Bradesco e à inexistência de danos morais, não houve recurso das partes, motivo pelo qual transitada em julgado a sentença nesses pontos, ocorrendo a preclusão consumativa da matéria.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para, reconhecendo a culpa concorrente, condenar o réu a restituir à autora metade do valor transferido mediante fraude.

Ante a alteração do julgado, entendo serem as partes reciprocamente vencedora e vencida, aplicável o disposto no art. 86 do Código de Processo Civil. Condeno as partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% cada uma. Condeno, ainda, a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte autora, arbitrados em 15% do valor da condenação; e a parte autora ao pagamento dos honorários advocatícios em favor dos patronos do corréu, arbitrados em 15% da metade do dano material pretendido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dou por prequestionados os dispositivos legais
e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48360
APEL.N°: 1003679-11.2025.8.26.0003
COMARCA: SÃO PAULO
APTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
APDA: CYNTHIA KORSAKAS SAMPAIO

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ousei, com a devida vênua, divergir em parte do entendimento adotado pela douta maioria da Turma Julgadora, que deu parcial provimento ao recurso do réu; pois, pelo meu voto, **negava-lhe provimento**.

No caso, nos termos reconhecidos no voto do d.Relator, a parte autora foi vítima de fraude bancária, sendo certo que a fraude bancária decorrente de prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (Resp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

Assim, em decorrência da responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único; CDC, art. 14), o fato de o banco réu ter sido vítima de uma fraude não o exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

E uma vez concluindo que houve defeito na prestação do serviço, como consta do voto do d.Relator, foi o mau funcionamento na segurança da liberação das operações que possibilitou, de forma definitiva, que as fraudes operassem seus efeitos, **de modo que igualmente não entendo ser caso de reconhecimento de culpa concorrente.**

Esse, aliás, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, que, recentemente, em caso similar, afastou o reconhecimento da culpa concorrente:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 2.

Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3.

A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro **Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Por qualquer ótica que se adote - causalidade adequada ou causalidade direta -, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação das fraudes, pois, repita-se, tal falha não impossibilitou a consumação de operação que manifestamente diferia do padrão até então adotado.

Tivesse sido constatado pelo banco que a operação não era compatível com o padrão de consumo da correntista, os prejuízos eventualmente verificados seriam substancialmente inferiores.

No caso em exame, conforme bem observou o d. magistrado singular, **a autora jamais havia realizado transferência em valor semelhante, de forma que o pix efetuado, no valor de R\$68.000,00, destoava significativamente de suas operações rotineiras, tratando-se de operação absolutamente atípica** (fls. 43-460).

Nessa ordem de ideias, comprovada a conduta, o dano e o nexos causal, e não demonstrada a ocorrência de uma das excludentes previstas pelo parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deveria o banco responder pela falha na prestação de seus serviços e indenizar a autora pelos danos materiais experimentados.

Diante do exposto, **pelo meu voto, negava provimento ao recurso.**

Desprovido o recurso, ficariam os honorários majorados para o equivalente a 12% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

3ª Desembargadora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	7	Acórdãos Eletrônicos	Maurício Simões de Almeida Botelho Silva	2F02FA46
8	12	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2F02FE98

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1003679-11.2025.8.26.0003 e o código de confirmação da tabela acima.