



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000174690

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003739-75.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA ISABEL AFONSO BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6382

APELAÇÃO: 1003739-75.2025.8.26.0005

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL V - SÃO MIGUEL PAULISTA

ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: FELIPE FELIZ DA SILVEIRA

APELANTE: MARIA ISABEL AFONSO BATISTA

APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, SOB O ENFOQUE DA SEGURANÇA. FRAUDE BANCÁRIA. INVASÃO DE CONTA BANCÁRIA POR TERCEIROS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS EM NOME DA AUTORA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de contratos, cumulada com indenizatória de danos materiais e morais, em razão de suposta invasão de conta bancária por terceiros, via smartphone, que culminou com a contratação de empréstimos consignados em nome da autora e posterior transferência dos valores liberados em decorrência das contratações a desconhecido.

2. Sentença de improcedência da demanda, condenando a autora às verbas de sucumbência, incluindo honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da ação, observado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

3. Recurso da autora.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO.

4. O cerne recursal cinge-se em examinar a responsabilidade do banco requerido pelos danos materiais e morais alegados pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. A responsabilidade do prestador de serviços bancários é, em princípio, objetiva, mas fica afastada se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Acervo probatório demonstrando que a própria autora forneceu seus dados bancários sigilosos/intransferíveis a terceira (familiar), que acessou sua conta bancária, via smartphone/internet banking e efetuou as contratações impugnadas nos autos. Posterior transferência dos valores liberados em razão das contratações a terceiros, que os utilizaram/sacaram os numerários. Ausente participação omissiva ou comissiva do Banco no evento danoso. Culpa exclusiva da vítima evidenciada (art. 14, §3º, CDC). Ato ilícito inexistente. Falta de nexos causal a ensejar a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pretendida condenação do Banco por danos materiais e morais. Pedidos improcedentes.

IV. DISPOSITIVO

4. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração dos honorários sucumbenciais, à luz do art. 85, §11 do CPC e tema 1.059, do STJ.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 484/488, cujo relatório se adota, que em *ação declaratória de inexistência de contratos c/c indenizatória de danos materiais e morais*, **julgou improcedentes os pedidos** e, por consequência, condenou a autora ao pagamento de custas e despesas processuais, bem assim de honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor da ação, observado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Opostos embargos de declaração pela autora (fls. 491/495) – respondidos pelo banco às fls. 500/504 -, sobreveio decisão rejeitando-os (fls. 496/497)

Irresignada, apela a autora (fls. 508/230). Suscita preliminar de cerceamento de defesa, sob alegação de que é imprescindível ao julgamento da demanda a realização de prova pericial com psicólogo, para demonstrar que a golpista *Luana Afonso Batista* agiu em conluio com *Iago Gabriel Novaes* (destinatário final das quantias liberadas transferidas) para corromper seu filho menor K.G.A.B., com vistas a obtenção de cópia dos documentos pessoais, *login* e senha bancária da autora. No mérito, sustenta ter havido falha na prestação dos serviços do banco, sob o enfoque da segurança do sistema bancário. Afirma que o banco não se desincumbiu de demonstrar a regularidade das contratações por meio de assinatura digital (com IP; geolocalização, número de celular e *selfie*), não estando evidenciada a manifestação de vontade da autora para a conclusão dos negócios (**contratos de empréstimo consignados**: a) nº 0033380920000907440: valor de R\$10.336,25, celebrado em 27/12/2024; b) nº 751421348: valor de R\$22.645,79, celebrado em 27/12/2024 e c) nº 753231465: valor de R\$4.585,17, celebrado em 15/01/2025). Assevera que o réu não comprovou a adoção de medidas

de segurança digital, em desatendimento ao ônus previsto no art. 373, II, do CPC. Afirma estar caracterizado fortuito interno (risco atividade), motivo pelo qual o banco deve responder pelos danos materiais e morais a ela causados (art. 14, do CDC e súmula 479, do STJ). Requer a anulação do julgado, retornando-se os autos à origem para devida instrução probatória ou a reforma da sentença para que os pedidos sejam julgados procedentes.

Tempestivo, com isenção de recolhimento do valor do preparo (gratuidade de justiça concedida às fls.), o recurso foi regularmente processado.

Contrarrazões apresentadas pelo banco às fls. 534/542.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou a autora, na petição inicial de 24/02/25, ser titular de conta bancária (agência nº 3809 e conta corrente nº 01.008827-6) junto ao réu e, como tal, notou a existência das seguintes movimentações financeiras atípicas: a) **contrato de empréstimo consignado nº 00333809320000907440**, celebrado em 27/12/24, no valor de R\$10.336,25, liberado de R\$10.000,00, a ser pago em 36 parcelas mensais no valor de R\$724,72; b) **contrato de empréstimo consignado nº 751421348**, celebrado em 27/12/24, no valor de R\$22.645,79, liberado de R\$22.000,00, a ser pago em 72 parcelas mensais no valor de R\$908,41 e c) **contrato de empréstimo consignado nº 753231465**, celebrado em 15/01/25, no valor de R\$4.585,17, a ser pago em 72 parcelas mensais de R\$188,43. Relata que o valor total das operações impugnadas soma o importe de R\$37.567,21 e que, de acordo com as informações fornecidas pelo banco requerido, todas foram realizadas por meio de *smartphone* desconhecido da autora. Afirma que todas as operações foram realizadas pela golpista **Luana Afonso Batista**, que acessou de modo ilícito a conta bancária da autora, bem como da genitora da autora (*Benedita Alves Batista*), transferindo, de modo fraudulento, os recursos liberados para conta de terceiro, de nome **Iago Gabriel Novaes**. Informa ter lavrado boletim de ocorrência e, inobstante procurado o banco para apuração do ocorrido, não houve investigação/suspensão das cobranças

impugnadas. Sustenta ter sido vítima “do descontrole administrativo do réu, que buscando unicamente lucro, em nada atentou para os procedimentos de segurança digitais, devendo lhe ser imputada responsabilidade objetiva sobre o ocorrido” (fls. 08). Neste contexto, requer: a) sejam os negócios declarados inexistentes (ausente manifestação de vontade); b) a condenação do banco a restituir em dobro dos valores indevidamente descontados da conta bancária em que recebe seus rendimentos mensais e c) condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$10.000,00 (fls. 01/25).

Anexa à inicial documentos, incluindo: *(i)* **cópia do documento de identidade da genitora da autora “Benedita Alves Batista”** (fls. 28); *(ii)* **comprovante de endereço** (fls. 29/30); *(iii)* **holerites da autora referentes aos meses de fev/25 e dez/24** (fls. 31/33); *(iv)* **cópia do documento de identidade da autora “Maria Isabel Afonso Batista”** (fls. 34); *(v)* **extratos bancários referentes aos meses de nov/24; dez/24 e jan/25** (fls. 36/52); *(vi)* **boletim de ocorrência narrando os fatos havidos em dez24 e jan/25** (fls. 53/57); *(vii)* **comprovante de contratação de crédito pessoal eletrônico – contrato nº 00333809320000907440**, datado de 27/12/24, no valor de R\$10.336,25 (fls. 58/61); *(viii)* **simulação crédito consignado – demonstrativo do CET – contrato nº 751421348 (ADE nº 220650862)**, no valor de R\$22.645,79 (fls. 62/63); *(ix)* **cédula de crédito bancário de empréstimo consignado – contrato nº 751421348**, emitida em 27/12/24, no valor de R\$22.645,79 (fls. 64/71); *(x)* **cédula de crédito bancário de empréstimo consignado – contrato nº 7532317465**, emitida em 15/01/25, no valor de R\$4.585,17 (fls. 72/81); *(xi)* **simulação crédito consignado – demonstrativo do CEF – contrato nº 753231465** (fls. 82); *(xii)* **comprovante de transferência, via PIX, da conta da autora em favor de Benedita Alves Batista**, no valor de R\$13.000,00, datado de 02/01/25 (fls. 83); *(xiii)* **comprovante de transferência, via PIX, da conta da autora em favor de Benedita Alves Batista**, no valor de R\$3.000,00, datado de 02/01/2025 (fls. 84); *(xiv)* **comprovante de transferência, via Pix, da conta da autora em favor de Benedita Alves Batista**, no valor de R\$14.000,00, datado de 03/01/25 (fls. 85); *(xv)* **comprovante de transferência, via PIX, da conta da autora para Iago Gabriel Novaes da Conceição**, no valor de R\$2,50, datado de 02/01/25 (fls. 86); *(xvi)* **comprovante de**

transferência, via Pix, da conta da autora para Benedita Alves Batista, no valor de R\$1,50, datado de 01/01/25 (fls. 87); (xvii) comprovante de transferência, via PIX, da autora para Iago Gabriel Novaes da Conceição, no valor de R\$4.555,00, datado de 15/01/25 (fls. 88); (xviii) comprovante de transferência, via PIX, da conta da autora para Benedita Alves Batista, no valor de R\$200,00, datado de 07/02/25 (fls. 89); (xix) comprovante de transferência, via Pix, da autora para Benedita Alves Batista, no valor de R\$3,00, datado de 28/12/24 (fls. 90); (xx) comprovante de transferência, via Pix, da autora para Benedita Alves Batista, no valor de R\$0,01, datado de 27/12/24 (fls. 91); (xxi) comprovante de transferência, via PIX, da conta da autora para Benedita Alves Batista, no valor de R\$1,00, datado de 28/12/2024 (fls. 92); (xxii) comprovante de transferência bancária da autora para Benedita Alves Batista, no valor de R\$ 0,02, datado de 28/12/2024 (fls. 93); (xxiii) comprovante de transferência, via PÍX, da autora em favor de Iago Gabriel Novaes da Conceição, no valor de R\$2,50, datado de 31/12/24 (fls. 94); (xxiv) comprovante de transferência bancária, via PIX, da autora em favor de Benedita Alves Batista, no valor de R\$1,50, datado de 31/12/24 (fls. 95); (xxv) comprovante de transferência, via PIX, da autora em favor de Benedita Alves Batista, no valor de R\$0,05, datado de 31/12/2024 (fls. 96); (xxvi) comprovante de transferência, via PIX, da autora em favor de Benedita Alves Batista, no valor de R\$1,50, datado de 01/01/25 (fls. 97); (xxvii) comprovante de transferência, via PIX, da autora em favor de Benedita Alves Batista, no valor de R\$200,00, datado de 07/11/24 (fls. 98); (xxviii) extratos bancários da conta poupança de titularidade de Benedita Alves Batista, junto à CEF, referente aos meses de nov/24; dez/24 e jan/25 (fls. 99/106).

Às fls. 107, a autora foi intimada a complementar a documentação comprobatória da hipossuficiência econômica alegada para fins de apreciação dos benefícios da gratuidade de justiça.

Manifestação da autora às fls. 110/158, com deferimento da gratuidade de justiça e da tutela de urgência às fls. 159 (suspensão das cobranças relativas aos contratos indicados na inicial, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa).

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 335/349). Argui preliminar de ausência de interesse de agir; impugna a gratuidade de justiça. No mérito, sustenta serem regulares as contratações de crédito pessoal/empréstimos consignados, via *internet banking*, indicadas na inicial, sendo liberados os respectivos valores em conta de titularidade da autora, sem notícia de devolução. Destaca que a assinatura eletrônica se deu por meio do fornecimento de login e senha, pessoais e intransferíveis da própria autora. Afasta a ocorrência de danos materiais e morais. Alega que a autora litiga de má-fé, postulando, em caso de procedência dos pedidos pela compensação de valores, pena de enriquecimento ilícito da autora. Defende a impossibilidade de inversão do ônus da prova na hipótese (art. 6º, VIII, do CDC). Requer o acolhimento das preliminares; a improcedência dos pedidos ou, na remota hipótese de haver condenação do banco, haja compensação dos valores creditados em favor da autora, retidos, utilizados e não devolvidos.

Anexa à defesa documentos, incluindo: (i) **comprovante de contratação de crédito pessoal eletrônico – contrato nº 00333809320000907440**, datado de 27/12/2024, no valor de R\$10.336,25 (fls. 350/353); (ii) **extrato parcelado – operação nº 320000907440** (fls. 354/356); (iii) **cédula de crédito bancário de empréstimo consignado nº 751421348**, emitida em 27/12/24, no valor de R\$22.645,79 (fls. 357/364); (iv) **simulação crédito consignado – demonstrativo do CET – contrato nº 751421348** (fls. 365/366); (v) **consulta de contrato nº 751421348** (fls. 367/368); (vi) **cédula de crédito bancário de empréstimo consignado nº 753231465**, emitida em 158/01/25, no valor de R\$4.585,17 (fls. 369/376); (vii) **simulação crédito consignado – demonstrativo do CET – contrato nº 753231465** (fls. 378/379); (viii) **consulta de contrato nº 753231465** (fls. 380/381); (ix) **extratos bancários da autora** (período de nov/24 a jan/25) (fls. 382/420).

Intimada (fls. 421), a autora apresentou réplica às fls. 424/442. Rebate as preliminares suscitadas pelo banco em defesa. Reafirma a necessidade de obtenção dos benefícios da gratuidade de Justiça. Insiste na falha no sistema de segurança do banco (invasão de conta bancária por golpistas, que se utilizaram de cópia de seu documento de identidade e dados bancários). Afirma não

haver prova da efetiva contratação por meio eletrônico por parte da própria autora (assinatura digital não revestida de autenticidade, com IPs não reconhecidos). Impugna os comprovantes de depósitos/extratos de forma genérica. Reitera os termos da inicial e requer a procedência dos pedidos.

Às fls. 443 as partes foram intimadas a especificar provas.

A autora, sob alegação de ter tomado melhor conhecimento dos fatos no curso da demanda, pugnou pela designação de perícia por meio de psicólogo para que seja ouvido o filho menor da golpista Luana Afonso Batista (K.G.A.B.), com o fito de se comprovar sua indução em fotografar o documento de identidade da autora e o fornecimento de dados bancários (*login* e especialmente senha). Requer seja oficiada a autoridade policial em que foi lavrado o Boletim de Ocorrência para obtenção dos depoimentos dos envolvidos/fornecimento de cópia do inquérito policial (fls. 446/450). Junta *prints* de tela de celular, supostamente extraídos do aplicativo de *WhatsApp* da golpista *Luana Afonso Batista* (sobrinha da autora), nos quais se oferecem serviços fraudulentos ostensivamente (fls. 451/452).

Em seguida (fls. 457/458), a autora informa que o banco requerido descumpriu a liminar deferida (fls. 459/468).

Em resposta, o banco comunica o cumprimento da ordem judicial (fls. 472/478), fato este reconhecido pela própria autora às fls. 482/483.

Em seguida, adveio sentença de improcedência dos pedidos (fls. 484/488), contra a qual se insurge a autora.

Eis os dados do processo.

Do cerceamento de defesa

Primeiramente, afastado a preliminar de cerceamento de defesa arguida pela parte apelante, uma vez que os elementos constantes dos autos eram suficientes para o deslinde da controvérsia. Ressalta-se que o requerimento de

prova pericial consistente em oitiva do filho da golpista por psicólogo do Juízo, com a finalidade de comprovação de indução do menor a obter cópia da identidade da autora, bem como de senha bancária – utilizando-se da confiança da autora no menor –, mostrou-se desnecessária diante do conjunto probatório coligido nos autos.

Ao juiz, na qualidade de destinatário das provas, é dado apreciar o pedido de produção de prova com base no que entende necessário para a formação de seu convencimento, motivo pelo qual, ao constatar a inutilidade de diligências requeridas pelas partes, deve indeferi-las, evitando, assim, que atos meramente protelatórios acabem retardando a entrega da tutela jurisdicional. Esta é exatamente a situação dos autos.

Portanto, forçoso o afastamento da preliminar de cerceamento de defesa suscitada pela parte.

Do mérito

Pese a argumentação da autora, o recurso por ela interposto deve ser desprovido, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais são adotados como razão de decidir (art. 252, do RITJSP).

Ressalta-se, inicialmente, que a relação entre as partes é de consumo. A autora se amolda como consumidora, destinatária final dos serviços disponibilizados pela financeira requerida, fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do CDC, **a responsabilidade do prestador de serviços requerido é objetiva, mas este fica isento se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC)**, o que os elementos de convicção do presente caso demonstram de maneira inquestionável.

Partindo de tais premissas, extrai-se da narrativa da inicial que, um familiar da autora, de nome *Luana Afonso Batista* teria “invadido” a conta bancária da autora nos dias 27/12/24 e 15/01/25 e, utilizando-se de *login* e senha pessoais e intransferíveis obtidos junto à requerente, efetuado as contratações

impugnadas nos autos, que a autora afirma desconhecer. Além disto, a intitulada golpista teria transferido (via PIX) os valores liberados em decorrência das contratações - em datas diversas e subsequentes às contratações -, em favor de sua avó materna (genitora da autora, chamada *Benedita Alves Batista*) e de *Iago Gabriel Novaes da Conceição*.

A própria autora, quando da lavratura do primeiro boletim de ocorrência (fls. 53/55), relatou que a fraude “*Foi cometida pela internet. Em 27/12/2024, constatou a realização de empréstimos bancários em seu nome em sua conta corrente mantida junto ao Banco Santander S/A. Os valores ilegalmente contratados em seu nome são de: R\$22.000,00 e de R\$10.336,25. A pessoa suspeita pelas contratações irregulares é sua sobrinha LABatista. Em seguida, a suspeita transferiu valores para conta corrente da genitora da declarante, Sra. Benedita Alves Batista, posteriormente transferindo para conta de Iago Gabriel Novaes. Em 15.01/2025, a declarante compareceu à agência, ocasião em que recebeu cópias dos contratos*” (fls. 54).

E, ainda, às fls. 56, foi narrado à autoridade Policial pela autora que no dia 15/01/2025 “*sua filha LABatista realizou sem sua autorização empréstimo em seu nome no banco Santander no valor de R\$4.458,02, que ainda com acesso a sua conta fez um pix desse valor para conta de Iago Gabriel Novaes*” (fls. 56).

De acordo com as provas produzidas, não há margem de dúvidas de que a autora não adotou as cautelas necessárias para manter o sigilo de seus dados bancários pessoais e intransferíveis (*login* e *senha*), confessando ter cedido tais dados a terceiros (familiares), que se aproveitando de sua ingenuidade e desídia/negligência, contrataram em nome da própria autora (fls. 446/450).

As contratações via *internet banking*/eletrônicas vieram demonstradas pelos instrumentos anexados às fls. 350/353 (contrato nº 00333809320000907440); fls. 357/364 (contrato nº 751421348) e fls. 369/376 (contrato nº 753231465), todos assinados mediante fornecimento de *login* e *senha* pessoal da própria autora, (ainda que de outros dispositivos eletrônicos).

Demais disto, os extratos bancários de fls. 382/720 demonstram a liberação dos respectivos créditos na conta de titularidade da própria autora (fls. 397 e 418), com subsequentes transferências via pix a terceiros (incluindo a genitora da autora, Benedita Alves Batista) e saques em banco 24h (somente viabilizado com o uso de cartão magnético pessoal da própria autora e de senha).

Assim, observa-se que a parte autora não adotou os cuidados/cauteladas mínimos(as) esperados na situação, fragilizando a segurança oferecida pelo banco, razão pela qual não se pode imputar responsabilidade ao banco requerido.

Tal conduta demonstra displicência por parte da autora, uma vez que é de conhecimento geral, amplamente divulgado em campanhas institucionais dos próprios bancos ser desaconselhada a transmissão de dados pessoais sigilosos a terceiros, fato este que coloca em risco a segurança do próprio cliente por ato próprio.

Outrossim, a autora alega em sede de apelação que o Banco deveria ter mecanismos capazes de detectar divergência no IP de acesso à conta. No entanto, estavam os golpistas (ainda que familiares) em posse dos dados sigilosos fornecidos diretamente pela autora, como ela confessa às fls. 446/450, poderiam validar o acesso a partir de qualquer dispositivo, como se fossem a própria titular.

Não houve, pois, ingerência ou participação da Financeira requerida nas operações. O banco requerido apenas forneceu o serviço para o qual foi contratado, não lhe sendo exigível adentrar na subjetividade das operações.

Diante disso, não é possível imputar responsabilidade ao banco requerido, uma vez que, independentemente dos mecanismos de segurança adotados pela instituição, **a autora contribuiu diretamente para o golpe ao fornecer, voluntariamente, dados e até mesmo a senha de sua conta bancária.** Qualquer sistema de segurança se torna vulnerável diante da colaboração da própria vítima com os fraudadores.

Neste contexto, no caso concreto, **não há falar em fortuito interno**, mas em fato exclusivo de terceiro aliado à conduta imprudente do próprio autor, **restando de fato configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC**, a desautorizar a pretendida reparação por danos materiais, bem assim por danos morais, eis que inócurrentes na espécie.

Esta C. Corte, inclusive, vem reiterando no âmbito de seus julgados o entendimento de que o dever de indenizar da financeira é afastado quando a própria vítima, de forma voluntária e descuidada, repassa seus dados bancários sigilosos a terceiros sem qualquer cautela mínima, sobretudo quando a fraude não guarda relação com vazamento de dados sigilosos por ato do banco ou falha comprovada no sistema bancário. Confira-se:

AÇÃO INDENIZATÓRIA - OPERAÇÃO BANCÁRIA (TRANSFERÊNCIA VIA PIX) - AUTORA - ALEGAÇÃO - EFETIVAÇÃO APÓS SURGIMENTO NA TELA DE PÁGINA PARA ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA - TRANSAÇÃO - NÃO RECONHECIMENTO - APELO - RÉU - preliminares - ARGUIÇÃO - NULIDADE DA CITAÇÃO - MISSIVA - RECEBIMENTO POR TERCEIRO (PORTARIA DE CONDOMÍNIO EDILÍCIO) - VÍCIO - AFASTAMENTO - INTELIGÊNCIA DO ART. 248, § 4º, DO CPC - PRECEDENTES - CERCEAMENTO DE DEFESA - INOCORRÊNCIA - PROVA PERICIAL e depoimento da parte - DESNECESSIDADE - PROCESSO EM TERMOS PARA O JULGAMENTO - instituição financeira - responsabilidade pela conta bancária da autora - legitimidade passiva - configuração. AUTORA - NÃO DEMONSTRAÇÃO INEQUÍVOCA DA DINÂMICA DOS FATOS - CULPA - EXCLUSIVIDADE - DADOS CONFIDENCIAIS - NEGLIGÊNCIA NO DEVER DE GUARDA - RÉU - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INTELIGÊNCIA DO ART. 14, § 3º, II, DA LEI 8.078/90 - DANOS MATERIAIS - AFASTAMENTO - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA. APELO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação nº 1006545-18.2023.8.26.0114; Relator(a): Tavares de Almeida; Comarca: Campinas; Órgão julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 26/03/2024; Data de publicação: 26/03/2024).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com ressarcimento de danos materiais e morais, movida por Margarida Maria Chagas Lourenço contra Banco Mercantil do Brasil S/A, em razão de golpe da falsa central de atendimento. A sentença julgou a demanda improcedente, condenando a autora em sucumbência de 10% do valor da causa atualizado. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a responsabilidade pelo golpe sofrido pela autora pode ser atribuída ao

banco, considerando a alegação de falha de segurança no sistema bancário. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do banco é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 4. **A autora forneceu seus dados pessoais e bancários a um estelionatário, sem utilizar os canais oficiais do banco, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Não houve falha nos sistemas de segurança do banco.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Majoração dos honorários de sucumbência para 13% do valor da causa. Tese de julgamento: 1. **A responsabilidade do banco é afastada quando a fraude é decorrente de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.** 2. **A segurança dos serviços bancários foi devidamente observada.** Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023. TJSP, Apelação Cível 1001656-68.2023.8.26.0066, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV, j. 16/08/2024. (TJSP; Apelação Cível 1025989-48.2024.8.26.0196; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025) (grifo nosso)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE. I. CASO EM EXAME 1. Ação de restituição de valores e indenização por dano moral, julgada improcedente. A autora alegou ter sido vítima de golpe, fornecendo dados bancários a terceiros que realizaram saques e empréstimos indevidos. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco requerido pelos prejuízos alegados pela autora, considerando a relação consumerista e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. III. **RAZÕES DE DECIDIR** 3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. **Não há indícios de falha na prestação de serviços pelo banco.** 4. **A autora forneceu voluntariamente seus dados a terceiros, sem comprovar a autenticidade do contato. Narrativa, ainda, carente de verossimilhança. Contradição entre o BO e a petição inicial. Extrato que enfraquece o alegado. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, afastando a responsabilidade do banco.** IV. **DISPOSITIVO** 5. Recurso desprovido. Sentença de improcedência mantida. (Apelação nº 1000651-14.2025.8.26.0204; Relator(a): Mara Trippo Kimura; Comarca: General Salgado; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do julgamento: 19/11/2025; Data de publicação: 19/11/2025).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. I. CASO EM EXAME 1. Ação de declaração de nulidade de contrato, cumulada com indenização por danos materiais e morais, em razão de golpe telefônico. A

sentença julgou a demanda improcedente, condenando o autor em sucumbência de 10% do valor da causa. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se a responsabilidade pelo golpe sofrido pelo autor pode ser atribuída ao banco, considerando a alegação de falha de segurança no sistema bancário. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do banco é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 4. O autor forneceu seus dados e, sobretudo, sua senha bancária a terceiro, um estelionatário, fora dos canais oficiais do banco, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Não houve falha nos sistemas de segurança do banco. Inteligência do art. 14, §3º, II, CDC. IV. DISPOSITIVO 5. Recurso desprovido. (Apelação nº 1007831-11.2024.8.26.0077; Relator(a): Mara Trippo Kimura; Comarca: Birigüi; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do julgamento: 22/09/2025; Data de publicação: 22/09/2025)

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência – Autora que recebeu suposta ligação do banco réu, informando que deveria realizar a contratação de empréstimo consignado para evitar a inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito – Requerente que contraiu empréstimo junto ao banco, bem como realizou transferência de valores em favor de terceiros estelionatários – Indícios de fraude – Ausência de falha na prestação do serviço pelo réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Operações realizadas pela própria correntista mediante fornecimento de senhas e entrega física de cartão – Ausência de invasão de sistemas bancários ou falha tecnológica – Autora é pessoa jovem e as transferências foram realizadas de forma espaçada e em instituições financeiras diversas - Movimentações realizadas dentro dos limites disponíveis - Impossibilidade de as instituições financeiras detectarem padrão fraudulento em operações em datas distintas - Culpa exclusiva da vítima – Exclusão do nexo de causalidade – Teoria do risco da atividade, que se coaduna com excludentes do nexo causal – Contratação de empréstimos que se deu de forma regular – Possibilidade de contratação eletrônica - Sentença mantida – Recurso desprovido. (Apelação nº 1002739-65.2025.8.26.0320; Relator(a): Marco Fábio Morsello; Comarca: Limeira; Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 16/12/2025; Data de publicação: 16/12/2025).

CERCEAMENTO DE DEFESA. Não configuração. Juiz, como destinatário das provas, pode negar provas inúteis ou protelatórias. Preliminar rejeitada. APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários. Ação de indenização por danos materiais. Realização de transferências via PIX na conta bancária da autora, sem sua autorização. Alegação de falha na segurança do sistema da parte ré. Laudo pericial produzido pela autora indica que as senhas de acesso à conta da pessoa jurídica estavam previamente salvas no dispositivo de uso profissional, vinculadas à conta de e-mail do sócio. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DAS RÉS. Laudo demonstra ser

incontroverso que a senha sigilosa estava salva no computador da empresa autora e que colaboradores tinham acesso a ele. Acesso à conta bancária ocorreu mediante uso de senha pessoal do sócio. Fragilidade do sigilo da senha não pode ser imputada às rés, visto que o vazamento não partiu do sistema da instituição financeira. Transações efetuadas com senha pessoal são de responsabilidade do consumidor. Não comprovada falha na prestação de serviços do réu. Excludente de responsabilidade do fornecedor. Culpa da vítima e de terceiro. Artigo 14, §3º, I, CDC. RECURSOS DAS RÉS PROVIDOS. SENTENÇA REFORMADA. (Apelação nº 1163634-15.2024.8.26.0100; Relator(a): Ricardo Pereira Junior; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Data do julgamento: 13/10/2025; Data de publicação: 13/10/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES (TED/PIX) MEDIANTE FRAUDE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. O evento danoso não decorreu de falha na segurança interna do Banco (fortuito interno - Súmula 479 do STJ), mas sim da conduta negligente da própria consumidora sendo o empréstimo e transferência realizados mediante uso de senha pessoal e dispositivo cadastrado. Configuração de Fortuito Externo e Culpa Exclusiva da Vítima/Consumidora, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN. Contratação de empréstimo e transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking com utilização de senha pessoal e token de segurança do correntista. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. Boletim de Ocorrência de conteúdo genérico, sem elementos concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário. Inexistência de fortuito interno. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a realização das operações pelo próprio titular da conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema. SENTENÇA MANTIDA. Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de declaração de inexistência do débito e de indenização por danos materiais e morais. RECURSO NEGADO. (Apelação nº 1047750-51.2024.8.26.0224; Relator(a): Wilson Julio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Zanluqui; Comarca: Guarulhos; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 27/01/2026; Data de publicação: 27/01/2026).

Diante disto, de rigor a manutenção da sentença que reconheceu a improcedência dos pedidos.

Por fim, com fundamento no art. 85, §11, do CPC e na tese fixada no tema 1.059, do C. STJ, necessária a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais de 10% para 13% do valor da causa, ressalvado o disposto no art. 98, §3º, do CPC.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, rejeitada a preliminar, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora