



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000157708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004131-09.2025.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HILDETE DUARTE DINIZ ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MASTER 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, 2 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1004131-09.2025.8.26.0007
Apelante: Hildete Duarte Diniz Rocha
Apelado: Banco Master S.a.
Foro e vara de origem: Foro Regional de Itaquera/4ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PHISHING. FORNECIMENTO DE DADOS E TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS PELA CONSUMIDORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. ART. 14, § 3º, II, DO CDC. AUSÊNCIA DE FALHA DO SERVIÇO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, fundada em alegada fraude bancária decorrente de golpe da falsa central de atendimento, julgada improcedente em primeiro grau.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira por prejuízos sofridos pela consumidora ou se configurada culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Restou demonstrado que a autora forneceu espontaneamente dados pessoais, bancários e documentos, bem como realizou transferências a terceiros estranhos à relação contratual, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

4. Não há prova de vazamento de dados sigilosos imputável à instituição financeira, nem de falha na prestação do serviço.

5. Configurado fortuito externo, incide a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, conforme jurisprudência consolidada do TJSP.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 85, §§ 2º e 11; RITJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1007930-28.2023.8.26.0008; TJSP, Apelação Cível nº 1001416-75.2023.8.26.0035.

Os argumentos apresentados pelo 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:

"HILDETE DUARTE DINI ROCHA ingressou com ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais em face de BANCO MASTER S.A.. Em síntese, alegou que é aposentada e que, em 12/11/2024, foi vítima de fraude, caracterizada pela contratação de contrato de empréstimo de reserva de crédito consignado (RCC), sob número de contrato 803343480, com a realização de descontos indevidos no valor mensal de R\$ 78,20. Sustentou que o contrato foi pactuado sem sua autorização e que valor de R\$ 1.798,85 foi creditado em sua conta, todavia, recebeu uma mensagem de suposto preposto do INSS, que solicitou a transferência dos valores, em razão de suposto erro na contratação dos empréstimos, para a conta de Rita de Cassia Fernandes. Aduziu que realizou as transferências das quantias para o cancelamento pretendido, no valor total de R\$ 11.270,00, tendo em vista que recebeu outra transferência da instituição Facta Financeira, no valor de R\$ 9.999,88. Entretanto, não houve cancelamento algum, e os débitos continuaram a ser descontados de seu benefício previdenciário. Pretende, assim, a declaração de nulidade do contrato, suspensão dos descontos, a repetição do indébito em dobro (R\$ 469,20), bem como das parcelas vincendas, o reconhecimento de amostra grátis do valor creditado em sua conta e a condenação do requerido no pagamento de indenização por danos morais (R\$ 25.000,00). Requer a concessão de tutela de urgência para determinar a suspensão de qualquer desconto referente ao contrato impugnado (nº 803343480) em seu benefício junto ao INSS. Juntou documentos (fls. 24/36). A tutela provisória foi deferida às fls. 60/62. A parte ré apresentou contestação (fls. 74/100) alegando, preliminarmente, falta de interesse processual, posto que houve a contratação regular e utilização do recurso pela parte autora. Impugnou a gratuidade concedida à autora. No mérito, afirmou que o contrato de cartão de crédito em questão nos autos foi firmado de forma digital, com autenticação via selfie e assinatura; que houve saque com o cartão, consignando-se em seu benefício o pagamento e que houve a devida disponibilização da quantia. Negou vício de consentimento e os danos narrados. Foi pela improcedência. Juntou documentos (fls. 101/131). Réplica às fls. 142/146. Instadas as partes acerca das provas que pretendiam produzir (fls. 147), a parte autora manifestou-se pelo julgamento antecipado (fls. 149/151). Silente a parte ré (fls. 152). Vieram-me os autos conclusos. É o relatório. Fundamento e decido. O processo comporta julgamento no estado em que se encontra, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que as provas constantes dos autos são suficientes para a formação da convicção deste juízo. Ademais, as partes não requereram provas adicionais. Afasto a preliminar de falta de interesse de agir, posto que a regularidade da contratação é matéria de mérito e, adiante, será analisada. Por fim, rejeito a impugnação acerca da gratuidade concedida à autora. Ao que consta, a requerente auferir renda mensal média inferior a 3 salários-mínimos, o que é condizente com a alegada hipossuficiência econômica. Ademais, a parte ré não trouxe aos autos qualquer elemento objetivo que possa indicar a capacidade financeira da requerente. No mérito, a ação é improcedente. Alega a parte autora que recebeu ligação telefônica de suposta representante do réu, em 12/11/2024, e durante o atendimento foi ludibriada a realizar a contratação de cartão de crédito, tendo passado suas informações pessoais e feito o reconhecimento facial. Aduz que acreditava estar contratando apenas o cartão, contudo, no mesmo dia, foi feito um

empréstimo com reserva de margem consignável, que não anuiu, tendo ocorrido crédito em sua conta junto à Caixa Econômica Federal do valor de R\$ 1.798,95. Aponta ter recebido de Facta Financeira S.A. também o valor de R\$ 9.999,98. Prossegue afirmando que recebeu nova ligação telefônica de suposto funcionário do INSS informando que os valores deveriam ser estornados, sob pena de cancelamento do seu benefício, o que resultou na transferência da quantia a Rita de Cassia Fernandes, CPF: 330.093.888-02, Banco PAN, (Agência: 0001, Conta: 271040582), no valor de R\$ 11.270,00. Ocorre que, segundo a própria inicial, o golpe foi consumado em razão da conduta da autora ao realizar os procedimentos solicitados por falso "atendente" do banco. Com efeito, as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, de acordo com o artigo 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor. Não se olvida, ainda, que a responsabilidade é objetiva, de acordo com o que reza o artigo 14 do mesmo diploma legal. No entanto, o mencionado artigo traz em seu bojo, mais especificamente no § 3º, as hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor, sendo elas justamente a ausência de defeito na prestação do serviço, além da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. E é este o caso dos autos, uma vez que, como é de amplo conhecimento, trata-se de golpe já bastante conhecido, praticado por indivíduos que se passam por prepostos das instituições bancárias, inexistindo, na realidade, qualquer participação destas no evento. Nesta toada, deveria a requerente se atentar ao todo que lhe era apresentado, uma vez que a mera contratação de cartão de crédito não resulta em crédito de quantia em conta, bem como eventual "inércia ao estorno" não resultaria em "cancelamento do benefício", além de tais fatos poderem ser facilmente verificados por canais regulares de atendimento. Saliente-se, ademais, que a autora é pessoa madura (fls. 25), não sendo pessoa sem instrução, o que lhe permitiria ter tomado medidas diligentes para evitar o que ocorreu. Ademais, considerando que a fraude ocorreu em duas etapas, contratação e transferência de quantia de sua conta para terceiro, pessoa física, sem qualquer relação com o INSS, maior razão haveria para a desconfiança do todo alegado pelos meliantes. No caso em tela, o golpe ocorreu por meio de telefone pessoal, todavia não houve sequer comprovação do recebimento das ligações alegadas. Logo, cristalino que a parte autora realizou a contratação do cartão, bem como do empréstimo, como indicado na inicial, ainda que por condução de terceiro, tendo anuído aos termos apresentados, e não agiu com cautela necessária, deixando de observar as regras básicas de segurança constantemente informadas pelas instituições financeiras, de modo que o dano suportado, portanto, é decorrente de sua culpa exclusiva. Importante observar que a requerida obteve os dados específicos da autora, legítimos, e realizou o depósito da quantia em conta de sua titularidade, não havendo indícios de fraude na transação que lhe permitisse ter agido de outro modo. No mesmo sentido, é ampla a jurisprudência: "APELAÇÃO - Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais - Fraude bancária - Golpe do "falso funcionário" - Sentença de procedência - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e efetua empréstimo e transfere valor para conta de terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à

instituição bancária Sentença reformada para julgar improcedente a ação Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1007930-28.2023.8.26.0008; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024) "APELAÇÃO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO CANCELAMENTO DE CONTRATO E RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL Improcedência Inconformismo do autor Contato por WhatsApp de suposto representante do banco Fornecimento de informações pessoais e ancárias Contratação de empréstimo consignado e posterior transferência via PIX para terceiro Comunicação ao banco após o desconto da primeira parcela do empréstimo Inversão do ônus da prova não se dá de forma automática - Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros Excludente de responsabilidade - Artigo 14, §3º, II, do CDC Precedentes desta E. Corte de Justiça Sentença mantida Majoração dos honorários - RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1001416-75.2023.8.26.0035; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Águas de Lindoia - Vara Única; Data do Julgamento: 19/07/2024; Data de Registro: 12/08/2024). Assim, não há como acolher os pedidos iniciais. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, revogando a tutela anteriormente concedida (fls. 60/62) e extinguindo o feito com base no art. 487, inciso I, do CPC. Em razão da sucumbência, condeno a autora no pagamento das custas e despesas processuais e nos honorários advocatícios dos patronos do réu, que fixo em 10% do valor atualizado da causa (artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil), observada a gratuidade concedida à requerente (fls. 60). P.I.C."

Apenas acrescento que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu 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.

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora. A própria autora confessa que recebeu uma ligação telefônica de uma suposta representante bancária do Banco BMG e, sem desconfiar de nada, forneceu informações pessoais, bancárias e ainda enviou cópias de seus documentos pessoais via WhatsApp, fazendo reconhecimento facial e autenticação por link, seguindo todas as orientações da suposta representante bancária do Banco BMG (fls. 02/03).

Ao que tudo indica, a autora na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. Se a pessoa atende, os criminosos conseguem convence-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar

dados das suas contas bem como prosseguir com o atendimento fraudulento.

Assim, não houve 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.

Nesse sentido:

CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Observância do princípio da dialeticidade. Telefonema de sedizente preposto da corré Nubank cujas instruções correntista seguiu. Consumidora que forneceu informações sobre limite de cartão de crédito, inseriu código recebido por "WhatsApp" no aplicativo e realizou transferência bancária impugnada (PIX). Origem espúria facilmente perceptível. Inexistência de defeito na prestação dos serviços das corrés. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Apelação desprovida.

(TJSP; Apelação Cível 1000485-94.2024.8.26.0081; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento e/ou do falso funcionário. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e/ou terceiro. Excludente de responsabilidade da instituição financeira. Provimento ao recurso da ré. Prejudicado o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação cível da instituição financeira objetivando a reforma de sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais, condenando-a ao pagamento das indenizações por danos material e moral. 2. Apelação cível do autor objetivando a majoração do valor fixado a título de dano moral. II. Questão em discussão 3. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve falha na prestação do serviço ou se os danos decorreram de culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro; e (ii) se é devida a majoração do valor da indenização por dano moral. III. Razões de decidir 4. Fortuito externo que enseja a aplicação da excludente de responsabilidade. Fato exclusivo da vítima ou de terceiros. Autor que, acreditando estar falando com funcionário da instituição financeira requerida, procedeu à instalação de aplicativo malicioso, concedendo acesso a terceiros de suas contas bancárias. 5. Registro da chamada recebida indica número de telefone com prefixo que identifica chamada de longa distância internacional,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

representado pelos dígitos "00". Número indicado nos canais de atendimento da instituição ré não fazia e nem recebia ligações (exclusivo para WhatsApp). 6. Ausência de prova de que houve vazamento de dados sensíveis do autor por culpa da ré. Autor, ademais, que possuía perfil financeiro compatível com as transações realizadas. IV. Dispositivo 7. Apelação cível da ré conhecida e provida. 8. Apelação cível do autor conhecida e prejudicada. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; Resolução Anatel nº 749/2022, art. 10, VIII. Jurisprudências relevantes citadas: TJSP, Apelação Cível nº 1002914-51.2023.8.26.0022, Apelação Cível nº 1052039-45.2023.8.26.0100 e Apelação Cível nº 1013712-37.2023.8.26.0001. (TJSP; Apelação Cível 1014458-45.2023.8.26.0019; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)

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

Pela sucumbência, arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que majoro para 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, 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