



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000065760**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004816-48.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante GUILHERME GONCALVES, é apelado BANCO SAFRA S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1004816-48.2023.8.26.0019

Comarca: Americana

Apelante: Guilherme Gonçalves

Apelado: Banco Safra S/A

Juiz de Primeiro Grau: Willi Lucarelli

**Voto nº 00124**

**APELAÇÃO. Bancários. Ação anulatória de contrato cumulada com pedido de indenização por danos morais. “Golpe do falso funcionário”. Sentença que julgou improcedentes os pedidos. Inconformismo do autor. Culpa exclusiva do consumidor. Excludente de responsabilidade do banco. Autor que, seguindo as orientações de falsário, contratou a portabilidade de um empréstimo e realizou transferência de valores, via PIX, a terceiro desconhecido. Sucesso do golpe que dependeu da atuação única e exclusiva da vítima. Falha na prestação de serviços da instituição financeira não configurada. Nexu de causalidade não demonstrado. Excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Dano moral não caracterizado. Fraude rotineira e de conhecimento público. Sentença confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.**

**Recurso desprovido.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 246/253) interposto contra a r. sentença (fls. 239/243) que julgou improcedentes os pedidos formulados por *Guilherme Gonçalves* em face do *Banco Safra S/A* nesta Ação de Cancelamento de Contrato cumulada com pedido de Indenização por Danos Morais, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade que lhe foi concedida.

Em suas razões recursais, pugna o autor pela reforma integral da sentença, com a inversão do julgado, a fim de que seja reconhecida a ocorrência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira ré, argumentando que a fraude somente teria sido possível porque os estelionatários possuíam acesso à plataforma do banco e que ele, consumidor, seria idoso e vulnerável. Assim, defende a declaração de nulidade do contrato e a condenação do réu ao pagamento de

indenização pelos danos morais que lhe teria impingido (fls. 246/253).

Tempestivamente interposto e regularmente preparado, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Apresentadas contrarrazões (fls. 260/266).

Atribuído à causa o valor de R\$ 84.992,80 (oitenta e quatro mil novecentos e noventa e dois reais e oitenta centavos), em 19/04/2023.

### **É o relatório.**

Cuida-se de ação de conhecimento por meio da qual narrou o autor que ter sido contatado via WhatsApp por suposta atendente do réu, que lhe ofereceu a portabilidade de um empréstimo com condições vantajosas. Contudo, após concordar com a proposta e enviar sua *selfie* e documento de identidade, teria sido surpreendido com o depósito de R\$ 33.418,09 (trinta e três mil quatrocentos e dezoito reais e nove centavos) em sua conta.

Declarou que, ao tentar cancelar a transação e devolver o valor à instituição financeira, teria sido induzido a transferir a quantia para a conta de uma pessoa física via PIX, sob a alegação de que seria praxe do banco. Posteriormente, ao contatar o SAC oficial do réu, descobriu que não havia registro da devolução e que tinha sido vítima de uma fraude.

Relatou, finalmente, que teria obtido estorno de R\$ 16.020,20 (dezesseis mil vinte reais e vinte centavos) junto ao Banco Sicredi, suportando prejuízo de R\$ 17.397,89 (dezessete mil trezentos e noventa e sete reais e oitenta e nove centavos), com descontos mensais de R\$ 912,00 (novecentos e doze reais) em seu benefício previdenciário.

Assim, pugnou pela concessão de tutela de urgência para suspender os descontos e, em definitivo, requereu o cancelamento do contrato fraudulento e a condenação do banco réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) como indenização pelos danos morais que lhe teria causado.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento, devendo a r. sentença



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir pelo desprovimento do apelo, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, que assim dispõe: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Nesta Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido utilizado, quer para evitar inútil repetição, quer para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros precedentes: Apelações 99406023739-8, 99402069946-8 (1ª Câmara); AI 99010153930-6 (1ª Câmara); Apelações 99405106096-7, 99404069012-1 (2ª Câmara); Apelação 99010031478-5 (3ª Câmara); Apelação 994050097355-6 (5ª Câmara); Apelação 99401017050-8 (6ª Câmara); Apelação 99109079089-9 (11ª Câmara); Apelação 99010237099-2 (13ª Câmara); AI 99010032298-2 (15ª Câmara); Apelação 99109084177-9 (17ª Câmara); Apelação 99100021389-1 (23ª Câmara); Apelação 99207038448-6 (28ª Câmara).

O E. Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento quando reconhece em seus julgados “*a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum*” (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 1.12.2003).

Transcreve-se, por oportuno, parte da decisão guerreada:

**No mérito, a ação é improcedente.**

*Com efeito, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou*

Apelação Cível nº 1004816-48.2023.8.26.0019 -Voto nº 00124

inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

*No entanto, a culpa exclusiva de terceiro, está a afastar a responsabilidade objetiva da parte requerida, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando o fortuito externo.*

*No caso concreto, ficou demonstrado que a transação foi realizada voluntariamente pelo autor, que não foi diligente ao receber contato de terceiro se passando por funcionário do requerido, confirmando dados pessoais e efetivando transferência para desconhecido, não havendo nos autos indícios de que o requerido tenha contribuído, direta ou indiretamente, para a concretização da fraude.*

*Assim sendo, o autor agiu com evidente imprudência e negligência, não verificando a autenticidade da proposta de quitação, efetuando a transação sem quaisquer diligências.*

*Desse modo, não se trata de uma falha na segurança do sistema dos requeridos, mas sim de um ato exclusivo de terceiros fraudadores, que se aproveitam da inobservância dos consumidores para cometer ilícitos.*

*Portanto, de rigor o acolhimento das alegações do banco, diante da excludente de responsabilidade.*

*A este respeito, confira-se a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, consoante passo a transcrever:*

*“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS PRELIMINAR AVENTADA EM CONTRARRAZÕES - Pretensão de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade Rejeição A apelação expõe a pretensão de reforma da sentença MÉRITO - Sentença de improcedência Apelo do autor Golpe do boleto falso Autor que, tendo sido enganado por terceiros*

*fraudadores, efetuou o pagamento de boleto fraudulento - Fato exclusivo do consumidor (vítima) e de terceiro (estelionatário) - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Pagamento de boleto fraudado efetuado pelo autor, por vontade própria, após pesquisa no Google, com acesso a site disponibilizado e redirecionamento para contato com terceiro, via WhatsApp Apelante não agiu com a cautela necessária de conferir as informações do pagamento e o nome do beneficiário antes de confirmar a operação Inexistência de indícios de que a instituição financeira tenha contribuído para o golpe perpetrado - Prova imprescindível para aplicação da teoria da responsabilidade objetiva (Súmula 479 do STJ) e Enunciado 12 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do TJSP Fortuito externo Inexistência de ato ilícito Indenizações indevidas - Sentença mantida, majorada a verba honorária, nos termos do §11, art. 85, do CPC (Tema 1059/STJ), observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO NÃO PROVIDO". (TJSP - Apelação Cível 1032861-56.2023.8.26.0506; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Relator Marcelo Ielo Amaro, j. 09/06/2025).*

*"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Golpe do boleto falso. Autor quem entrou em contato via WhatsApp através de canal que acreditava ser o oficial. Envio de boleto falso. Sentença de procedência. Irresignação das rés. Cabimento. Culpa exclusiva da vítima. Autor que não foi diligente em sua conduta, deixando de adotar as cautelas necessárias à realização de operações bancárias. Não há provas do acesso ao canal oficial. Inocorrência de falha na prestação do serviço. Inexistência de nexos causal entre a conduta das rés e os danos sofridos pelo apelado. Sentença reformada. RECURSOS PROVIDOS". (TJSP - Apelação Cível 1014029-58.2024.8.26.0564; Órgão Julgador: Núcleo 4.0 em Segundo Grau - Turma V (Direito Privado 2);*

*Relator Rui Porto Dias, j. 29/04/2025).*

*Assim, cabia ao autor comprovar os fatos constitutivos de seu direito, ou seja, que houve falha na prestação do serviço por parte dos bancos requeridos. No entanto, não há qualquer indício de vazamento de dados, ou qualquer outra conduta desabonadora.*

*De mais a mais, a instituição financeira apenas cumpriu com os seus deveres, em nome de um cliente, e seguiu conforme regras estabelecidas pelo Banco Central, não se verificando nenhuma conduta ilícita que o responsabilize.*

*E ainda, a parte não manifestou interesse em demandar contra o destinatário da transferência, de modo que não há que se falar em falha na prestação do serviço pela instituição requerida.*

*Desse modo, em função da comprovação de excludente de responsabilidade, principalmente a culpa exclusiva de terceiro, a improcedência é medida que se impõe.*

No caso, a sentença corretamente consignou a responsabilidade exclusiva do autor pelos prejuízos suportados por ele.

Isso porque o dano alegado é resultado de golpe praticado por terceiro estelionatário e concluído por ausência de cautela do autor, que ofereceu condições para que a fraude se consumasse, já que, acatando as determinações do criminoso, procedeu à contratação de portabilidade de empréstimo tomado com outra instituição financeira e à transferência de importância, via PIX, para terceira pessoa que lhe era desconhecida.

O Código de Defesa do Consumidor imputa responsabilidade objetiva às instituições bancárias. Para tanto, basta que esteja comprovado o nexo causal entre o evento danoso e a conduta atribuída ao fornecedor de serviços, os quais, *in casu*, não se verificaram.

Na hipótese, é certo que a vítima não se cercou dos cuidados necessários ao acatar as orientações de terceiro e efetuar transferência bancária a desconhecido sem verificar a idoneidade do interlocutor e a identidade do

beneficiário dos valores transferidos por ele via PIX, em negociação flagrantemente suspeita, o que exclui a responsabilidade da instituição financeira.

Assim, indiscutível que o autor contribuiu direta e decisivamente para a concretização e o sucesso da fraude.

Ademais, é certo que há ostensiva divulgação das fraudes e de como minimizar os riscos de segurança, como amplamente noticiado pela imprensa e pelos próprios bancos.

A jurisprudência desta C. Câmara tem se inclinado no sentido de que, em casos como este, teria havido contribuição da própria vítima, o que implica em excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido:

*DIREITO DO CONSUMIDOR Consumo - Bancários Contratos de Ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e indenizatória por danos morais Sentença de procedência Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas Operações Pix impugnadas, realizadas mediante leitura de QR code “dinâmico” - Transações efetuadas mediante utilização do celular previamente cadastrado e inserção das credenciais bancárias e senha pessoal - Hipótese de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro - Falha na prestação do serviço bancário não evidenciada - Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada - Indenizações indevidas Ação improcedente Inversão do ônus sucumbenciais Sentença substituída - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1117031-78.2024.8.26.0100; Relatora: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento e da Publicação: 24/11/2025).*

*Apelação e recurso adesivo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminar de inovação recursal das razões do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*recurso adesivo interposto pela autora acolhida. “Golpe da falsa central de atendimento”/”falso funcionário”. Transação realizada pela autora. Ausência de comprovação de que a fraude narrada na inicial tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré ou por culpa desta. Culpa exclusiva da autora. Sentença de procedência alterada. Recurso da corrê provido e não conhecido o recurso adesivo da autora. (TJSP; Apelação Cível 1003350-67.2024.8.26.0218; Relator: Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento e da Publicação: 19/08/2025).*

Assim, conquanto a responsabilidade do banco seja objetiva, não se dispensa a prova do nexo causal entre o serviço prestado e o dano sofrido pela vítima, o que não se deu no presente caso.

Portanto, sem razão o autor, ora apelante.

Majora-se a verba honorária devida pelo autor ao advogado do réu para 15% (quinze por cento) sobre a base de cálculo fixada na sentença.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

**DANIEL BLIKSTEIN**

**Relator**