



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000153526

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005117-34.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante JOSE GOMES JUNIOR, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1005117-34.2025.8.26.0048
Apelante: Jose Gomes Junior
Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A
Ação: Declaratória cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais
Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Atibaia
Juiz de 1ª instância: Dr. Marcelo Octaviano Diniz Junqueira
Voto nº 22.455

FRAUDE BANCÁRIA. Relação de consumo. Incidência do CDC. Inversão do ônus da prova não autorizada. Falta de verossimilhança das alegações em relação aos fatos discutidos nos autos após a primeira transação considerada como ilegítima. Posteriores operações realizadas ao longo de dias pelo autor, que se encontrava auxiliado por seu núcleo familiar. Apesar da gravidade dos fatos narrados na exordial, não é possível identificar que havia, sob a ótica do réu, qualquer sinal de mácula em relação aos fatos narrados. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 526/538, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) a apelante recebeu ligação de número de telefone pertencente ao apelado; b) o fraudador se passou por preposto do recorrido; c) diante dos dados bancários que possuía, o golpista obteve êxito em induzir o apelante em erro, causando-lhe prejuízo material mediante a contratação de

empréstimos e transferências via *pix*; d) as operações e transações não correspondem ao perfil de correntista do recorrente; e) está caracterizada a responsabilidade do réu pela falha na segurança de seus serviços; f) já houve a condenação do banco no pagamento de indenização pelos danos morais suportados pelo demandante em razão dos fatos discutidos nos autos; g) a procedência da demanda deve ser estendida às demais transações e operações impugnadas pelo demandante (fls. 543/560).

Tempestiva e preparada (fls. 561/5647), vieram aos autos contrarrazões, oportunidade em que foi arguida pelo réu a ofensa ao art. 1.010, II e III, do CPC, praticada pelo autor (fls. 572/590).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Prima facie, convém afastar a preliminar de não conhecimento do recurso suscitada nas contrarrazões em razão da ofensa ao princípio da dialeticidade, pois o apelo traz, ainda que minimamente, impugnação ao caso específico (v.g. REsp n. 1.907.860/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 24/3/2025, DJEN de 28/3/2025).

Quanto à apelação propriamente dita, cuida-se de ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais, na qual se discute a responsabilidade civil do réu pelos prejuízos materiais e morais suportados pelo autor em razão da

fraude bancária praticada em seu desfavor.

Os pedidos iniciais julgados nos seguintes termos (fls. 537/538):

“Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido para (i) declarar a nulidade da operação de pix realizada na conta corrente do autor, no valor de R\$9.890,00, diante da falta de legitimidade e autenticidade dela, (ii) condenar a instituição requerida na devolução de R\$9.890,00 atualizada pela Selic (Lei 14.905/24), desde o desembolso, de forma simples, não verificada a má-fé do banco, bem como (iii) condenar a instituição requerida a pagar ao autor R\$8.000,00 pelos danos morais sofridos pelo autor, verba a ser devidamente atualizada a partir da publicação desta sentença, haja vista já ter sido considerado o transcurso do lapso temporal entre o dano e fixação da reparação, o que torna injustificável a retroação de qualquer verba acessória.”

A sentença não merece reforma.

Prima facie, ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo, e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do CDC).

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do STJ, que:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

No caso, embora as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor sejam aplicáveis ao caso, estão ausentes elementos que possibilitem reconhecer o direito invocado quanto à inversão do ônus da prova.

Diz o art. 6º, VIII, do CDC que:

“São Direitos básicos do consumidor:

(...)

*VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência** (...). (g. n.)*

Nesta senda, doutrina entende que:

▮

“Pode o juiz proceder à inversão do ônus da prova quando verossímil a alegação do consumidor e/ou em face de sua hipossuficiência. Verossímil é aquilo que é crível ou aceitável em face de uma realidade fática. Não se trata de prova robusta e definitiva, mas da chamada prova de primeira aparência, prova de verossimilhança, decorrente das regras da experiência comum, que permite um juízo de probabilidade” (Sérgio Cavalieri Filho. Programa de Direito

do Consumidor. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2011. p.107)

Na espécie, com exceção da primeira transação considerada como ilegítima pelo Juízo *a quo*, o apelante não trouxe indícios mínimos a demonstrar os fatos constitutivos de seu direito sobre as demais transações e operações impugnadas.

Ao contrário do que afirma a recorrente, o conjunto probatório constante nos autos não corrobora sua versão dos fatos.

Cediço que as instituições financeiras têm o dever de zelar pela segurança de todos os usuários de seus serviços, bem como dos valores mantidos sob sua custódia, respondendo objetivamente pelos danos causados aos consumidores e ao seu patrimônio, na forma do art. 14, § 1º, do CDC, pela teoria do risco da atividade profissional por ela desenvolvida.

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves “*funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar.* A responsabilidade deve recair sobre *aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus*”. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Entrementes, essa responsabilidade pode ser elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, *caput* e § 3º do mesmo *Codex*, que assim prevê:

Art. 14. 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 inadequadas sobre sua fruição e riscos.

*§ 3º **O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:***

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

***II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.** (g.n.)*

D exame dos autos identifica-se que restou caracterizada hipótese de culpa exclusiva do demandante e de terceiro a afastar a pretensão de restituição de valores e a reparação extrapatrimonial, na forma do artigo acima referido.

De fato, além de se encontrar auxiliado por seu núcleo familiar, as posteriores operações e transações foram realizadas insistentemente ao longo de dias pelo próprio autor, contribuindo decisivamente para que o fraudador lograsse êxito no seu intento, o que afasta a responsabilidade do banco quanto a tais fatos.

É o que se depreende da bem fundamentada sentença, cujo excerto transcreve-se (fls. 530/531):

“(...) Saliente-se que foram realizadas operações complexas, em dias seguidos, durante a semana, quando poderia ter tido tempo suficiente para pensar e contatar pessoalmente a agência bancária, mas preferiu seguir orientação de pessoa desconhecida por aplicativo, que o orientou a aguardar alguns dias sem acessar o aplicativo (!!!), evitando interferências no procedimento de suspensão de fraudes (sendo este um golpe).

Apesar da participação da filha em momento posterior, as tentativas de fraude não cessaram e o autor insistiu na tentativa de efetivar as transferências, mesmo com o bloqueio preventivo automático da instituição financeira, e foi quando os fraudadores realizaram empréstimos bancários para o aumento de recursos disponíveis, mas não isoladamente, e sim com o auxílio do próprio autor, que clicou no link phishing, fornecendo senha de acesso, e inseriu a dupla segurança, concluindo a operação, que poderia ter sido evitada por ele mesmo.”

Na hipótese, a despeito da gravidade dos fatos narrados na exordial, não é possível constatar qualquer participação efetiva do réu no tocante às posteriores operações e transações, visto que o apelante não se descurou do ônus do art. 373, I, do CPC.

A respeito, destaca-se:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS

MATERIAIS E MORAIS. Transferências de valores da conta bancária via Pix. Transações impugnadas pela correntista. **Indícios do chamado golpe da falsa central de atendimento. Nexo causal entre o serviço prestado e o dano não evidenciado. Indícios da ausência de falha na prestação de serviços.** Sentença de improcedência confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1094180-45.2024.8.26.0100; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2025; Data de Registro: 08/05/2025) (g.n.)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. "Golpe da falsa central de atendimento". Autora que, sob orientação de terceiro fraudador, realizou as operações contestadas. **Ausência de falha na prestação dos serviços da instituição financeira. Inexistência de nexos de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC.** Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1014520-93.2023.8.26.0566; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025) (g.n.)

Logo, confirma-se a sentença, na integralidade,

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono do autor que fixo em 15% sobre o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da condenação atualizado, nos termos do art.85, §§ 2º e 11 do CPC.

Ex positis, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora