



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000342738**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005533-04.2025.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante JOYCE CAMILA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, BANCO DO BRASIL S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1005533-04.2025.8.26.0597**

**Apelante: Joyce Camila de Souza**

**Apelado: Banco Santander (Brasil) S.A. e outros**

**Comarca: Sertãozinho**

**Voto nº 13560**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

1. Ação de conhecimento com pedido de reparação de dano material e moral proposta por Joyce Camila de Souza contra Banco Santander (Brasil) S.A., PicPay Instituição de Pagamento S.A. e Banco do Brasil S.A., alegando ter sido vítima de golpe por terceiros, que a induziram a realizar transferências bancárias, totalizando R\$ 17.563,00. Alega falha na prestação de serviços das instituições financeiras por não adotarem mecanismos de segurança adequados.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade das instituições financeiras pelos prejuízos sofridos pelo requerente devido ao golpe.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, sendo a responsabilidade das instituições financeiras objetivas, elidida apenas por caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

4. As operações foram realizadas pela requerente de forma independente, sem prejuízo de falha nos mecanismos de segurança das instituições financeiras. A fraude decorreu de evento externo, associada à conduta do próprio usuário.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não se aplica quando há culpa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. Não se verifica falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras no caso concreto.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 85, art. 99, §§ 2º e 3º, art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1039656-15.2022.8.26.0506, Rel. Des. Moraes Pucci, 26ª Câmara de Direito Privado, j. 22.07.2024.

TJSP, Apelação Cível 1002542-57.2023.8.26.0619, Rel. Des. Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 03.07.2024.

TJSP, Apelação Cível 1002967-66.2023.8.26.0625, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 31.07.2013.

TJSP, Apelação Cível 1033674-40.2023.8.26.0100, Rel. Des. Michel Chakur Farah, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 10.11.2011.

Trata-se de ação de conhecimento com pedido de reparação de dano material e moral proposta por Joyce Camila de Souza em face de Banco Santander (Brasil) S.A., PicPay Instituição de Pagamento S.A. e Banco do Brasil S.A., alegando, em síntese, ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros, que a induziram, por meio de grupo no aplicativo Telegram, à realização de transferências bancárias sob promessa de retorno financeiro, totalizando R\$ 17.563,00. Sustenta falha na prestação de serviços das instituições

financeiras, por não adotarem mecanismos de segurança aptos a impedir operações atípicas e a abertura de contas utilizadas por fraudadores, requerendo a condenação das requeridas à reparação dos prejuízos materiais e compensação por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 407/411, que julgou improcedente a ação e condenou o requerente ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observados os benefícios da gratuidade processual concedida.

Apela a requerente às fls. 415/423 e, em suas razões, pede a reforma da r. sentença.

Contrarrazões de apelação às fls. 436/451 e 452/461, requerendo que seja negado provimento ao recurso interposto pela requerente.

Recurso tempestivo e isento de preparo por ser a requerente beneficiária da gratuidade judiciária (fl. 77).

### **Esse é o relatório.**

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

De início, afasto a alegação de ofensa à dialeticidade, visto que o recurso apresentado dispõe

sobre as razões de fato e de direito, bem como o inconformismo da parte requerente em relação à r. sentença.

Outrossim, a arguição do requerido, em sede de contrarrazões, contra a concessão de gratuidade judiciária a requerente é descabida, uma vez há presunção *juris tantum* de que a pessoa física que pleiteia o benefício da assistência judiciária gratuita não possui condições de arcar com as despesas do processo sem comprometer seu próprio sustento ou o de sua família. Tal presunção, embora relativa, somente pode ser afastada quando houver, nos autos, elementos que evidenciem a ausência dos pressupostos para a concessão do benefício (art. 99, §§ 2º e 3º, CPC); contudo, o requerido não trouxe aos autos provas concretas que pudessem afastar o estado de miserabilidade declarada pela requerente.

Por fim, verifica-se que a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* arguida pela requerida confunde-se com o mérito da demanda, razão pela qual será com ele analisada.

No mérito, o recurso não merece provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na

Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

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

O banco requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco requerido, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo 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 auferir 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).

Os apelados, em suas defesas, sustentam a ocorrência de culpa exclusiva da apelante, afirmando que esta, por sua própria conduta, contribuiu decisivamente para a concretização do golpe, consistente na transferência de valores a terceiros. Alega, ainda, que as transações impugnadas foram realizadas pela própria requerente, após ter sido induzida em erro por

estelionatário, inexistindo, portanto, qualquer indício de falha na segurança do sistema bancário. Diante disso, defende a inexistência de responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados.

Pois bem.

É incontroverso nos autos que foram realizadas transações bancárias na conta da apelante, consistentes em transferências via *PIX*. A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade das instituições financeiras pelos prejuízos suportados.

No caso concreto, os elementos probatórios evidenciam que as transações foram realizadas pela requerente de forma autônoma e direta ao interagir com os indivíduos fraudadores, inexistindo indícios de invasão do sistema bancário ou de falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira.

Ademais, as transações foram realizadas dentro dos limites disponibilizados à requerente, em horários regulares e mediante sua própria autorização, inexistindo anormalidade apta a ensejar bloqueio automático.

Assim como não se comprovou irregularidade na abertura das contas destinatárias, sendo insuficientes alegações genéricas de falha sistêmica para caracterizar o nexo causal.

Neste sentido, no caso dos autos, não se verifica a ocorrência de qualquer falha no serviço pelas instituições bancárias.

Tal cenário revela que a fraude não decorreu de fortuito interno relacionado à atividade bancária, mas de evento externo, associado à conduta do próprio usuário, que, ao não observar as cautelas necessárias no ambiente virtual, acabou por viabilizar a ação criminosa.

Neste sentido, em que pese o teor da Súmula nº 479 do STJ<sup>1</sup>, na hipótese destes autos, é de rigor o reconhecimento da incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor:

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:

[...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Com efeito, na hipótese dos autos, não ficou evidenciada falha na prestação de serviços por parte dos bancos apelados, de modo a configurar nexos de causalidade entre o ocorrido e os danos ostentados pelo apelante. Ressalte-se, ainda, que não se pode imputar ao banco o dever de impedir fraudes perpetradas fora de

---

<sup>1</sup> As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

sua esfera de atuação, como aquelas decorrentes de engenharia social, mediante a indução do usuário a erro.

A propósito, já decidiu este Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

Apelação Cível. Compra e venda de veículo. Anúncio na plataforma da OLX. Ação declaratória e de obrigação de fazer. Sentença de procedência. Recurso da ré. Julgamento antecipado da lide. Fatos controvertidos. Sentença anulada, de ofício, para permitir às partes a produção de provas. Recurso julgado prejudicado. (TJSP. Apelação Cível 1039656-15.2022.8.26.0506. Rel. Desembargador Moraes Pucci. Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado. Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível. J. 22.07.2024).

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais. Autor que realizou transferência por PIX para pagamento de veículo. Pagamento realizado para conta de pessoa que não era o proprietário do bem. Autor que contribuiu diretamente com a aplicação do golpe ao atuar sem a necessária cautela na verificação dos dados do proprietário do veículo. Ausência de nexo de causalidade entre os danos sofridos pelo autor e a atividade dos réus. CDC, art. 14, § 3º, II. Inteligência. Precedentes desta 18ª Câmara. Sentença Mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP. Apelação Cível 1002542-57.2023.8.26.0619. Rel. Desembargador Ernani Desco Filho. Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado. Foro de Taquaritinga - 2ª Vara. J. 03.07.2024).

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autor que adquiriu veículo anunciado em rede social, mas fora vítima de golpe – Pretensão de responsabilização das instituições financeiras e da plataforma de anúncios – Sentença de improcedência – Insurgência recursal do autor – Inexistência de falha na prestação de serviços pelos réus – Autor que, voluntariamente, transferiu valores a terceiro sem a posse do veículo que pretendia adquirir – Ausência de fortuito interno imputável aos réus – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, III, CDC) – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP. Apelação Cível 1002967-66.2023.8.26.0625. Rel. Desembargadora Ana Catarina Strauch. Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado. Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível. J. 31.07.2013. Registro 13.08.2024).

Apelação – Ação indenizatória – Golpe do OLX – Anúncio de veículo –

Sentença de improcedência – Apelo do autor – Pedido de depoimento pessoal e do "dono do perfil fake" – Impossibilidade de a parte requerer seu o próprio depoimento (artigo 385, CPC) – Inexistência de perfil falso no caso concreto – Dinâmica dos fatos que consistiu em contato do interessado diretamente ao autor, anunciante do veículo – Troca de mensagens fora da plataforma OLX, permanecendo apenas por WhatsApp – Depósito em favor de terceiro não explicado – Irrazoabilidade – Na condição de vendedor do veículo, não há explicação para a transferência Pix feita pelo autor – Conduta incauta e sem cautela – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível 1033674-40.2023.8.26.0100. Rel. Desembargador Michel Chakur Farah. Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado. Foro Central Cível - 20ª Vara Cível. J. 10.11.2011. Registro: 12.08.2024).

Neste sentido, o nexos causal entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado restou rompido pela atuação exclusiva de terceiro, com contribuição decisiva da própria consumidora.

Isto posto, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, circunstâncias excludentes do nexos causal.

Por fim, no tocante ao pedido de indenização por danos morais, verifica-se que não restou configurado qualquer ato ilícito por parte das instituições financeiras, tampouco violação a direito da personalidade da requerente. O prejuízo experimentado decorreu de circunstância alheia à atuação das requeridas, não sendo apto, por si só, a ensejar reparação extrapatrimonial.

Logo, não se pode acolher a



pretensão recursal levantada pelo apelante sendo o caso de manutenção da r. sentença.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento), a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator