



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000123040

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006304-29.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelada FRANCISCA SILVANY DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SAFRA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1006304-29.2025.8.26.0161

Comarca: Diadema

Apelante/Apelado: Francisca Silvany de Lima

Apelado/Apelante: Banco Safra S/A

Voto nº 11892

FRAUDE RELACIONADA A CONTRATO BANCÁRIO - GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU FALSO ATENDENTE - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - INOCORRÊNCIA - AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE O BANCO FOI RESPONSÁVEL PELO SUPOSTO VAZAMENTO DE DADOS - TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS E SUCESSIVAS REALIZADAS PELA PARTE AUTORA, A PARTIR DE OUTRA CONTA BANCÁRIA, SEGUINDO A ORIENTAÇÃO DE TERCEIROS DESCONHECIDOS - INVIABILIDADE DO BANCO REQUERIDO NOTAR TRANSAÇÃO FORA DO PERFIL - FORTUITO EXTERNO - EVENTO DANOSO DECORREU DA AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIROS, EM AMBIENTE ALÉM DO CONTROLE DA INSTITUIÇÃO RÉ - ART. 14, § 3º, II, CDC - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO CARACTERIZADA - APELO DO AUTOR IMPROVIDO E PROVIDO DO RÉU - AÇÃO IMPROCEDENTE.

Vistos.

O E. Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar o Banco Safra a restituir, de forma simples, metade dos valores descontados do benefício previdenciário da parte autora, conforme fls. 225/230 e 249/250.

Inconformada, recorre a parte autora. Sustenta que a decisão proferida em sede de embargos de declaração é nula, pois, ao considerar

que o contrato de empréstimo não seria passível de anulação, reformou o julgado em prejuízo do embargante. No mérito, alega que a apelante foi vítima de golpe em razão de falha sistêmica na segurança da instituição financeira, que permitiu que terceiro tivesse acesso indevido a informações de seu cliente, circunstância que, por si só, favoreceu a concretização da fraude, motivo pelo qual deve ressarcir de forma integral os prejuízos suportados pela apelante. Recurso tempestivo e isento de custas de preparo em razão do deferimento de gratuidade processual (fls. 85/86). Contrarrazões (fls. 311/323).

O Banco Safra, por sua vez, também interpôs apelação, reiterando que o negócio jurídico firmado entre as partes se deu de forma legítima, bem como a inexistência de falha na prestação dos serviços ou no sistema de segurança da instituição. Argumenta que o golpe ocorreu por culpa exclusiva do consumidor, que não procurou os canais oficiais do banco e seguiu orientações de terceiros, sem ao menos verificar o real beneficiário dos valores das transações efetuadas via Pix, razões pelas quais deve ser afastada a responsabilidade da instituição. Recurso tempestivo. Custas de preparo recolhidas (fls. 326). Contrarrazões (fls. 297/310).

É o relatório.

Preliminarmente, não se constata qualquer vício na decisão que deliberou sobre os embargos de declaração.

Consta da inicial que foi celebrado entre as partes contrato de

empréstimo consignado, cujas parcelas seriam descontadas do benefício previdenciário da parte autora (fls. 31/33). Poucos dias após a contratação, a autora recebeu ligação de terceiro, que se identificou como funcionário do Banco Safra. Ao ser questionada sobre sua satisfação em relação à contratação efetivada junto à instituição financeira, a autora solicitou o cancelamento do empréstimo. Assim, o suposto funcionário do banco encaminhou chave Pix para que fosse realizada a devolução do valor contratado (R\$ 17.503,23). Percebeu a fraude quando, tendo realizado a devolução dos valores (fls. 39), verificou a requerente que as parcelas referentes ao empréstimo continuaram a ser descontadas de seu benefício previdenciário.

O contrato foi assinado no dia 27.09.2023, a suposta ligação telefônica ocorreu em 03.10.2023 e a devolução dos valores foram efetuadas entre os dias 03 e 06.10.2023.

A questão controvertida consiste na análise sobre se a fraude perpetrada contra a parte autora, após a contratação legítima de empréstimo consignado, é resultante de falhas de segurança da instituição financeira e passível de ensejar responsabilidade objetiva do réu e o consequente dever de reparação ou indenização.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade do banco é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Afasta-se a responsabilidade por vício no serviço na hipótese de

culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC). Caracteriza-se o fortuito externo como aquele impossível de ser previsto ou evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, sendo este o caso dos autos.

Na fraude aqui tratada ocorreram as seguintes etapas: 1) a autora celebra um contrato de empréstimo consignado junto ao banco réu; 2) poucos dias após a contratação, os agentes entram em contato com a vítima se passando por funcionário do banco, supostamente para avaliar sua satisfação com o contrato; 3) a vítima informa que se arrependeu da contratação, sendo induzida a efetuar a devolução dos valores, utilizando chave Pix informada pelo golpista.

Como se extrai da narrativa constante da inicial, a parte autora manteve contato com o golpista por meio de ligação telefônica e, seguindo os procedimentos indicados pelo fraudador, efetuou voluntariamente transferências via PIX, destinados à conta corrente do “Banco Safra Devoluções LTDA.”, mantida pela instituição “Quero-Quero Verdecard IP S/A”, de modo que a concretização do golpe se deu mediante a colaboração da vítima, que não se cercou dos cuidados necessários antes de efetuar as transações e fora do ambiente bancário. A ausência de prova do recebimento da ligação pela autora também deve ser considerada, especialmente porque ela já pretendia o cancelamento do negócio jurídico. Tal circunstância torna incerta a dinâmica dos fatos e enfraquece a narrativa apresentada na inicial.

Respeitado o entendimento do E. Juízo sentenciante, as transferências foram realizadas a partir da conta corrente de titularidade da autora mantida por outra instituição bancária, sobre a qual o banco

rêu não possui qualquer ingerência (fls. 44). Assim, não era possível ao requerido notar uma transação que extrapolasse as ordinárias do perfil financeiro da requerente. E também há nos autos elementos a indicar que o banco teria sido o responsável pelo vazamento das informações bancárias da autora.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços nos casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.).

Assim, resta configurado fortuito externo, causa de excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Conforme se tem decidido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por autor vítima de fraude bancária contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras rés devem ser responsabilizadas pelos prejuízos sofridos pelo autor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se configurada está a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O §3º, II, do art. 14 do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal. 4. No caso concreto, o autor realizou as transferências e contratações de empréstimos voluntariamente, seguindo orientações de golpistas que se faziam passar por funcionários bancários, sem ter buscado os canais oficiais de atendimento. 5. Não há prova de vazamento de dados sigilosos ou de qualquer vulnerabilidade dos sistemas de segurança das instituições financeiras que pudesse ter

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

facilitado o golpe. Trata-se de típico caso de "phishing", em que os criminosos induzem o consumidor a fornecer voluntariamente suas informações e a realizar as operações. 6. As transações foram efetuadas pelo próprio consumidor, de seu dispositivo pessoal, mediante o uso de suas credenciais e senhas, afastando qualquer hipótese de falha no serviço ou defeito do sistema bancário. 7. A jurisprudência pacífica dos tribunais estaduais e superiores tem reconhecido que, ausente prova de vazamento de dados e presente conduta imprudente do consumidor, o golpe do falso funcionário configura fortuito externo, não ensejando a responsabilidade das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 487, I e 489, §1º, IV. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023.” (TJSP; Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026)

“Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Criação de conta e contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor na plataforma do Mercado Pago – Autor foi vítima de fraude após realizar compra de aparelhos de ar-condicionado no Mercado Livre, sendo posteriormente contatado via WhatsApp por suposto representante do Mercado Pago (réu), que de posse de seus dados pessoais e informações da compra, o induziu a realizar procedimentos que culminaram na contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, sendo o valor transferido a terceiro – As alegações do autor quanto a possível vazamento de dados pessoais pela instituição financeira não restaram minimamente comprovadas, não havendo nos autos elementos que demonstrem falha na prestação de serviços pelo réu – Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada – O autor, por não adotar comportamento diligente, foi induzido por terceiro, através de contato por canal não oficial (WhatsApp), à contratação de empréstimo fraudulento - Rompimento do nexa causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do réu – Sentença mantida – Recurso negado. “ (TJSP; Apelação Cível 1005420-93.2024.8.26.0400; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DUAS TRANSFERÊNCIAS POR PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME - Apelação do autor contra sentença que julgou improcedente a ação de reparação por danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, mediante ligação originada de número idêntico ao da agência bancária, induzindo-o à realização de duas transferências via PIX para conta de terceiro. Requer ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais. Em contrarrazões, arguiu o réu preliminar de violação ao princípio da dialeticidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações impugnadas e a configuração de dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR - Preliminar afastada - Recurso preenche os requisitos para submissão a julgamento
Apelação Cível nº 1006304-29.2025.8.26.0161 -Voto nº 11892



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

– *Dialecicidade preservada - Autor vítima de fraude praticada por ligação telefônica – Fragilização de dados sensíveis - Uso de senha pessoal e informações sigilosas para a execução da ação golpista – Transações não destoam do perfil de consumo do autor - Participação integral da parte autora na determinação do prejuízo material - Conduta que rompe o nexo causal e não autoriza a responsabilização pretendida - Réu mantenedor da conta de origem da transferência, sem possibilidade de atuar para impedir operação realizada pelo correntista - Ligações a partir do número da agência - "Spoofing" de chamada - Falsificação do número pelo fraudador não vincula o banco - Inexistência de prova de vazamento de dados – Ausência de falha na prestação do serviço - Dever de cuidado no uso do serviço inobservado na hipótese fática – Danos morais não configurados. IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade da solicitação de transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Legislação Citada: Artigo 14, §3º, do CDC. Jurisprudência Citada: Súmula 479 do STJ; (TJSP; Ap. Cível 1008930-31.2024.8.26.0266; Rel. Flávio Pinella Helaehil; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); J. 19/11/2025); (TJSP; Ap. Cível 1010360-71.2024.8.26.0604; Rel. Ricardo Hoffmann; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); J.: 25/11/2025).” (TJSP; Apelação Cível 1000655-77.2025.8.26.0648; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)*

*APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: *Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada em suposta responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no pagamento de boleto falsificado. Sustenta a aplicação da Súmula 479 do STJ, requerendo restituição do valor pago (R\$ 1.793,09), indenização por danos morais, regularização contratual e exclusão de restrições indevidas, ou, subsidiariamente, anulação parcial da sentença para produção de prova técnica. Contrarrazões com preliminar de inovação recursal. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boleto falso, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira, bem como se há nexo causal entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor. III. RAZÕES DE DECIDIR: Verificada a ocorrência de inovação recursal - Inclusão de pleito declaratório de quitação do boleto fraudado - Impossibilidade - Vedada a inclusão de novos pedidos em sede de apelação - Contexto fático de pagamento de boleto fraudado - Alegação de que o pagamento teria sido efetuado após contato com canal do recorrido - Ausência de qualquer comprovação nesse sentido - Inexistência de prova de vazamento de dados – Nenhum indício de vinculação do contato mantido com o canal oficial de atendimento – Boleto pago em favor de terceiro desconhecido – Conduta atribuída exclusivamente ao consumidor - Ausência de falha na prestação do serviço bancário – Fortuito externo – Responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos ocasionados aos consumidores se comprovado o nexo de causalidade – Demonstração de hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço por culpa exclusiva do consumidor (Art.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

14, § 3º, inc. II, CDC) – Inviável responsabilização da requerida por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela do próprio autor - Desnecessária a produção de prova técnica diante da inexistência de indícios de falha do serviço. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. É vedada a inovação recursal em sede de apelação, em respeito ao efeito devolutivo e à estabilização da demanda. 2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 3. A ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima afastam a responsabilidade do fornecedor de serviços. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.013, caput e § 1º; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, j: 19/11/2025; TJSP; Apelação Cível 1022311-68.2024.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, j: 19/11/2025.”(TJSP; Apelação Cível 1002301-11.2025.8.26.0297; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso do autor e dou provimento ao recurso do réu para julgar improcedente a ação. A parte autora arcará com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, majorados para 15% sobre o valor da causa atualizado, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição de multa prevista no art. 1.026 § 2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator