



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000261958

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006977-02.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante LEONARDO CAVALLARI MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1006977-02.2024.8.26.0664

Apelante: Leonardo Cavallari Martins

Apelado: Banco Santander (Brasil) S.A.

Vara de origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Votuporanga

Juiz(a): Rodrigo Ferreira Rocha

Voto nº 1.875

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso funcionário. Relação de consumo reconhecida. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova. Inaplicabilidade. Ausência dos requisitos do art. 6º, VIII, do CDC. Preliminares das contrarrazões. Rejeição. Culpa exclusiva do consumidor. Transferência voluntária de valores via PIX a terceiro desconhecido. Processo de execução de título extrajudicial de caráter público e de livre acesso. Ausência de indícios de vazamento de dados pela instituição financeira. Fortuito externo. Rompimento do nexo causal. Art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Não incidência. Sentença de improcedência mantida. Honorários advocatícios. Majoração. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Leonardo Cavallari Martins contra sentença proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em face de Banco Santander (Brasil) S.A., perante a 2ª Vara Cível da Comarca de Votuporanga.

A sentença julgou improcedente a ação, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima e a ausência de falha na prestação do serviço bancário pelo golpe do falso funcionário. Condenou o consumidor ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade de justiça deferida. Embargos de declaração

opostos foram recebidos como pedido de retratação e rejeitados por decisão.

Inconformado, o apelante sustenta, em síntese: (i) omissão da sentença quanto à aplicação do Código de Defesa do Consumidor e à inversão do ônus da prova, com pedido de anulação da sentença e retorno dos autos à fase instrutória; (ii) falha na prestação do serviço bancário, ao fundamento de que o fraudador teria tido acesso a dados pessoais do consumidor, ao contrato original de financiamento e à decisão judicial proferida na execução de título extrajudicial (processo nº 1003639-20.2024.8.26.0664), configurando suposto vazamento de informações sigilosas; (iii) responsabilidade objetiva da instituição financeira, com amparo na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, no art. 14 do CDC e no art. 44 da Lei Geral de Proteção de Dados; (iv) aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor; e (v) condenação ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 622,72 e danos morais no importe de R\$ 7.000,00.

Foram apresentadas contrarrazões, arguindo, preliminarmente: (a) não conhecimento do recurso por suposta violação ao princípio da dialeticidade; (b) impugnação à gratuidade de justiça; e (c) deserção pela ausência de preparo. No mérito, postula a manutenção integral da sentença.

O apelante requereu a realização de julgamento telepresencial com sustentação oral (fls. 234). O pedido foi indeferido por despacho de folhas 236/237 com fundamento nas normas internas deste Tribunal, mantendo-se o julgamento na modalidade virtual, com assegurado exercício do direito de sustentação oral por arquivo de vídeo. Novo requerimento foi apresentado (fls. 240/241), com invocação de decisão liminar do Conselho Nacional de Justiça, tendo sido mantido o indeferimento por despacho de folhas 251/253, com fundamento nos arts. 8º, II, da Resolução CNJ nº 591/2024, e 2º e 11, II, da Resolução TJSP nº 984/2025.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

A tese preliminar de anulação da sentença por omissão quanto à aplicação do CDC e à inversão do ônus da prova não merece acolhimento.

A sentença recorrida examinou o mérito da controvérsia de forma suficiente, concluindo pela ausência de falha na prestação do serviço e pela culpa exclusiva do consumidor. O não enfrentamento expresso da inversão do ônus probatório não implica nulidade, porquanto o resultado do julgamento seria idêntico: mesmo com eventual redistribuição do encargo probatório, inexistente nos autos, sequer por indício, conduta omissiva ou comissiva da instituição financeira que pudesse alicerçar sua responsabilização.

A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor pressupõe o preenchimento de ao menos um de dois requisitos alternativos: verossimilhança da alegação ou hipossuficiência técnica do consumidor.

Tais requisitos devem ser aferidos concretamente, à luz dos fatos narrados, e não de forma automática pela simples condição de consumidor.

No caso em exame, a tese central é de que o banco teria sido responsável pelo acesso do fraudador a dados sigilosos, carece de qualquer base fática ou indiciária, como se demonstrará a seguir. Ausente verossimilhança suficiente a autorizar a inversão e não demonstrada hipossuficiência técnica que justifique o afastamento do ônus probatório ordinário previsto no art. 373, I, do CPC, inviável o acolhimento da tese preliminar.

Quanto às preliminares suscitadas nas contrarrazões, também não prosperam.

A arguição de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade não encontra respaldo na peça recursal apresentada, que aponta, de forma suficientemente fundamentada, os vícios indicados como existentes na sentença e as razões de fato e de direito pelas quais postula a reforma, atendendo ao requisito formal exigido pelo art. 1.010 do CPC.

A alegação de deserção tampouco procede, porquanto foi concedida a gratuidade de justiça por decisão de folhas 115, não desconstituída, sendo desnecessário o recolhimento de preparo nos termos do art. 98, §1º, do CPC. A impugnação à gratuidade formulada nas contrarrazões não apresenta elementos concretos capazes de desconstituir o benefício deferido.

No mérito, a pretensão recursal não encontra respaldo no conjunto dos elementos dos autos.

Consta dos autos que o consumidor possuía contrato de financiamento firmado com a instituição financeira em 23/06/2023, com parcelas mensais de R\$ 622,72, tendo inadimplido as parcelas 9, 10 e 11, referentes aos meses de fevereiro, março e abril de 2024. Em razão do inadimplemento, foi ajuizada execução de título extrajudicial (processo nº 1003639-20.2024.8.26.0664), sendo proferida decisão inicial em 23/04/2024, conforme indicado pelo próprio interessado nas razões recursais.

Em 29/04/2024, ou seja, apenas seis dias após a decisão inicial proferida na execução, o consumidor foi contatado via WhatsApp por pessoa que se apresentou como "gerente de negociações" do Santander, exibindo dados pessoais da parte interessada, o contrato de financiamento e a referida decisão judicial, com proposta de regularização da parcela em atraso mediante pagamento via PIX. O consumidor efetuou a transferência de R\$ 622,72 para conta de Marilene Gonçalves de Oliveira, pessoa que lhe era absolutamente desconhecida.

O argumento central do recurso repousa na afirmação de que o acesso

do fraudador ao contrato de financiamento e à decisão judicial seria indicativo de vazamento de dados pela instituição financeira. Tal conclusão não encontra qualquer sustentação nos fatos narrados. A execução de título extrajudicial em questão tem caráter público, sendo seus dados e documentos acessíveis a qualquer pessoa mediante consulta aos sistemas eletrônicos do Tribunal de Justiça, e não apenas ao banco ou a seus prepostos.

A circunstância de o fraudador ter estabelecido contato com o consumidor apenas seis dias após o despacho inicial da execução é plenamente compatível com o monitoramento oportunista de feitos judiciais de cobrança por organizações criminosas especializadas nesse tipo de golpe, hipótese que não guarda qualquer relação com eventuais falhas no sistema de dados da instituição financeira.

Não há, nos autos, qualquer elemento que indique acesso indevido a sistemas internos do banco, comprometimento de plataformas digitais, conduta de preposto ou outro fato que pudesse, ainda que minimamente, estabelecer nexo entre a atividade da instituição financeira e o ilícito praticado pelo fraudador.

A mera exibição do contrato de financiamento e da decisão judicial pelo golpista, documentos com acesso público pela via eletrônica ou que o próprio consumidor detinha em sua posse, não é suficiente para demonstrar vazamento imputável ao banco. Na ausência de qualquer indício nesse sentido, incumbia ao consumidor, como parte interessada na desconstituição da sentença, comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu.

A responsabilidade pela consumação do golpe recaí, de forma exclusiva, sobre a conduta do próprio consumidor, que efetuou, voluntariamente, transferência de valores via PIX a terceiro por ele desconhecido, sem realizar qualquer verificação mínima acerca da autenticidade do contato recebido pelo WhatsApp, canal reconhecidamente não oficial da instituição financeira. Bastaria ao consumidor, antes de realizar a transferência, entrar em contato com o banco pelos canais oficiais, providência singela e acessível, o que teria revelado de imediato a falsidade do contato. Tal cautela elementar não foi adotada, configurando desídia

que, no caso concreto, foi determinante para a consumação do golpe.

O art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é expresso ao excluir a responsabilidade do fornecedor quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O presente caso enquadra-se, com precisão, nessa hipótese excludente. Cuida-se de fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, que rompe o nexo causal entre o serviço prestado e o dano sofrido. Nesse contexto, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, consagrada nos arts. 12 e 14 do CDC, não tem incidência, dado que a excludente do art. 14, §3º, II, opera de forma expressa e inequívoca.

A invocação do art. 5º, inciso X, da Constituição Federal, como fundamento autônomo do pedido indenizatório, não altera a conclusão. A proteção constitucional à intimidade, à vida privada e à imagem pressupõe, para fins de responsabilização civil, a identificação de conduta ilícita imputável ao agente demandado. Afastada, nos termos já fundamentados, qualquer participação da instituição financeira na origem do dano, fica prejudicada a análise do suporte constitucional invocado, por inexistência do próprio ato ilícito que o sustentaria.

Quanto à invocação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, o apelo à norma não se sustenta.

O referido enunciado pressupõe a existência de fortuito interno, assim entendido o risco inerente à atividade bancária, como clonagem de cartões, acesso indevido a sistemas, desvios por prepostos ou operações fraudulentas realizadas no interior da plataforma bancária.

No caso dos autos, a fraude não decorreu de qualquer falha nos sistemas da instituição financeira, mas da conduta voluntária do próprio consumidor ao efetuar transferência a terceiro desconhecido mediante simples contato recebido via WhatsApp, sem qualquer verificação quanto à sua autenticidade. Configura-se, assim, fortuito externo, que rompe o nexo causal e afasta a incidência da Súmula 479



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do STJ.

A alegada violação ao art. 44 da Lei Geral de Proteção de Dados também não se sustenta.

Não há elemento nos autos que demonstre tratamento irregular de dados pessoais pela instituição financeira, tampouco que o acesso do fraudador às informações do consumidor tenha decorrido de falha nos sistemas de segurança do banco. A ausência de prova mínima dessa causalidade é suficiente para afastar a pretensão fundada na LGPD.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, invocada com apoio nos precedentes do Superior Tribunal de Justiça, pressupõe que o consumidor desperdice tempo e energia úteis para resolver problema gerado pelo fornecedor, evidenciando falha na prestação do serviço.

No presente caso, a situação que gerou os transtornos narrados decorreu da própria conduta do consumidor ao efetuar a transferência a terceiro desconhecido, sem cautelas mínimas. Não demonstrada falha atribuível à instituição financeira, não há base fática ou jurídica para responsabilizá-la pelo tempo despendido na tentativa de solucionar problema em cuja origem sua conduta foi determinante.

Afastada, assim, a responsabilidade da instituição financeira, a improcedência da ação é de rigor, não havendo que se falar no dever de reparar os danos materiais ou morais pleiteados. Frisa-se, contudo, que a impossibilidade de responsabilização do banco não significa que o consumidor deva suportar o prejuízo sem qualquer tutela jurídica, podendo voltar-se contra os reais responsáveis pelo golpe pelas vias ordinárias próprias.

Neste sentido, é a jurisprudência desta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de nulidade de contrato c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Preliminar de ilegitimidade passiva

arguida pelo banco afastada, à luz da teoria da asserção. Inovação recursal configurada quanto à alegação de inexistência de contratação, diante de confissão da parte autora na inicial e documentação apresentada evidenciando assinatura e disponibilização dos valores. Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do código de defesa do consumidor, nos termos da súmula 297 do STJ. Fraude praticada por terceiro mediante golpe da falsa central de atendimento. Ausência de falha na prestação do serviço. Configuração de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Manutenção da improcedência. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1027562-15.2024.8.26.0005; Relator (a): Mario Sergio Leite; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026)

E:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Ainda:

*APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. CONDOTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELO AUTOR SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; *Apelação Cível 1001148-58.2024.8.26.0464; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)**

No tocante à sucumbência recursal, preenchidos os requisitos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, observados os limites do §2º do mesmo artigo e a gratuidade de justiça deferida, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao disposto no art. 489, §1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso de apelação, na forma da fundamentação.

MARIO SERGIO LEITE

Relator