



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207837

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007017-83.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante TAIS FELIX DE SOUSA MARIA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 12 de março de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1007017-83.2025.8.26.0361

COMARCA DE MOGI DAS CRUZES

APELANTE: TAIS FELIX DE SOUSA MARIA

APELADOS: BANCO SANTANDER S/A e BANCO C6 S/A

VOTO N. 28.327

APELAÇÃO – Ação indenizatória por danos materiais e morais – Golpe das tarefas ou golpe da renda extra - Sentença de improcedência – Recurso da autora – Transferência de sucessivas quantias para terceiros desconhecidos, mediante promessas de ganhos futuros e recebimento de elevadas comissões - Exclusão da responsabilidade objetiva dos réus - Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC - Ausência de falha na prestação dos serviços - Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros - Fortuito externo – Operações bancárias espontâneas e voluntárias, devidamente autenticadas por reconhecimento biométrico facial - Ausência de defeito nos mecanismos de segurança – Conduta da autora foi determinante para o sucesso da empreitada criminosa – Ausência de nexo causal - Elementos constantes nos autos demonstram a inobservância de medidas mínimas de segurança e cautela pela autora - Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais proposta por **TAIS FELIX DE SOUSA MARIA** contra **BANCO SANTANDER S/A e BANCO C6 S/A**.

Segundo relatado na exordial, a autora: (i) recebeu, no dia 03.02.2025, mensagem de uma atendente que se identificou como Brenda Alves Rocha, que lhe ofereceu proposta de “renda extra”, mediante a execução de tarefas remotas, consistentes em avaliações de *sites*, comentários em páginas de clientes parceiros, com a promessa de recebimento de elevadas comissões; (ii) após realizar a primeira tarefa, foi orientada a contatar terceira pessoa identificada como Mônica Adriana, para o recebimento da primeira comissão, o que efetivamente ocorreu; (iii) ingressou no “grupo de tarefas” pela plataforma “Telegram”, e passou a receber mensagens detalhadas sobre atividades a serem desempenhadas, com os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

respectivos prazos e comissões; (iv) executou as primeiras tarefas e recebeu as devidas comissões, contudo, ao tentar executar as tarefas com recompensas mais elevadas, foi surpreendida com a impossibilidade de participar sem o pagamento prévio de valores para desbloqueá-las; (v) pagou para participar da execução das tarefas com contrapartidas mais elevadas e, sem receber a retribuição pendente, percebeu que tinha sido vítima do “golpe das tarefas”, suportando o prejuízo de R\$ 6.426,00; (vi) tentou resolver a questão de forma administrativa, mas conseguiu recuperar apenas R\$ 1.321,00.

Nesse contexto, a autora requereu a condenação de Banco C6, do qual é cliente, e de Banco Santander, que mantém a conta destinatária dos pagamentos, à reparação de danos materiais (R\$ 5.105,00) e danos morais (R\$ 5.000,00).

Sobreveio, às fls. 645/648, r. sentença por meio da qual o douto Juízo *a quo* julgou a demanda improcedente e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa para cada causídico dos réus, observada a gratuidade da justiça.

Inconformada, apela a autora às fls. 651/661. Em síntese, reitera os termos da exordial e insiste na existência de falha na prestação dos serviços dos requeridos. Almeja a reforma da sentença para que os pedidos inaugurais sejam julgados procedentes.

Contrarrazões às fls. 669/683 e 684/693 sem arguições preliminares.

É o relatório.

A questão em debate consiste em saber se o golpe perpetrado por falsários contra a autora, conhecido como “golpe do falso emprego”, “golpe das tarefas” ou “golpe da renda extra”, é resultante de falhas de segurança das instituições demandadas passíveis de responsabilização.

Sobre o referido golpe, extrai-se do portal FEBRABAN o seguinte excerto:

“Criminosos têm usado os aplicativos de mensagens para oferecer oportunidades às vítimas de ganhar dinheiro rápido e de forma fácil, em troca da realização de tarefas simples na internet, como curtir fotos, fazer comentários e seguir contas de empresas e lojistas nas redes sociais.

Ao aceitar a proposta, o participante é incluído em um grupo de mensagens. No começo, o usuário faz as tarefas e recebe valores para gerar credibilidade, mas sempre em valores baixos. Até o momento quando chega uma tarefa em que é preciso pagar para poder participar, com as falsas promessas de que o participante irá recuperar o dinheiro no mesmo dia. Outras pessoas que estão no grupo mandam comprovantes de pagamentos recebidos após a realização das tarefas e assim induzem a vítima a permanecer.

No começo parece ser uma oportunidade de ganhar dinheiro de forma fácil. Os golpistas até pagam as comissões das primeiras tarefas, até que oferecem uma tarefa pré-paga com promessa de ganhos elevados. E é neste momento que aplicam o golpe. Bloqueiam o usuário do grupo e somem, levando a vítima a ter um grande prejuízo financeiro”
[\(https://portal.febraban.org.br/noticia/4051/pt-br/\)](https://portal.febraban.org.br/noticia/4051/pt-br/).

Por certo, as instituições financeiras estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

Segundo o art. 14, *caput* e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Eis a redação completa do artigo:

“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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilizado quando provar:

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

Na seara dos produtos e serviços bancários, segundo o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a excludente de responsabilidade fundada prevista no §3º, II, é mitigada nos casos em que a culpa exclusiva de terceiro se insere entre os riscos diretamente ligados a essa atividade, a exemplo das fraudes bancárias.

De fato, em julgamento sob o rito dos recursos repetitivos, a Corte Superior assentou que *“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço”* (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

Dessa visão veio a súmula 479: *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”.*

Nas situações envolvendo fraudes, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres. O primeiro é o de impedir que terceiros tenham



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço. O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes.

Não basta, pois, ao banco assegurar que seus serviços estejam protegidos por tecnologia de segurança insuscetível de violação. O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela omissão no dever de bloquear transações com fortes indícios de ilicitude.

In casu, a despeito do lamentável infortúnio sofrido pela autora, verifica-se a inexistência de responsabilidade dos réus, que não poderiam ter agido de forma a impedir o ludíbrio.

A própria autora confessou ter realizado voluntariamente as transferências de valores para participar das tarefas de maiores comissões. As transações foram executadas com inserção de senha pessoal e autenticação da biometria facial (fls. 373/375), inexistindo qualquer indício de irregularidade técnica ou falha sistêmica que pudesse justificar intervenção das casas bancárias.

Como se extrai da narrativa da apelante, as operações foram realizadas de forma voluntária e devidamente autenticadas. O evento danoso decorreu da ação criminosa de terceiros, em ambiente fora do controle das instituições. Ressalte-se, ainda, a conduta imprudente da autora, que efetuou voluntariamente, por mais de uma vez, transferências bancárias a desconhecidos, que entraram em contato de forma remota por meio de mensagens, com base unicamente em promessas de recompensas.

Ressalte-se que fraudes semelhantes são amplamente divulgadas aos consumidores, por meio de anúncios, comunicados, mensagens, avisos, alertas e propagandas publicitárias das mais variadas, exatamente para que os usuários

não caiam em falsas promessas e engodos falaciosos de criminosos estelionatários, que desenvolvem com sofisticação a retórica para enganar e extrair ilegalmente vantagens econômicas dos mais “vulneráveis” e “distraídos”.

Ora, recomenda-se à exaustão que medidas de segurança sejam observadas, com cautela e checagem de todas as mensagens, informações e solicitações, sobretudo quando envolvem transações financeiras.

Diversas campanhas informativas e de antifraude têm sido lançadas e divulgadas nos últimos anos, com o fito de evitar a perpetração de tais golpes e minar a ação de falsários, para tanto, é preciso que os consumidores colaborem e sigam as orientações e recomendações, o que não ocorreu no caso em testilha.

Portanto, ainda que não se desconsidere a prática criminosa por terceiros, não se pode impingir responsabilidade às instituições bancárias, que nada poderiam ter feito para impedir a autora, que estava empenhada, convencida e convicta de participar das tarefas para o recebimento das elevadas comissões.

Ainda que os fatores de autenticação fossem redobrados e as transações tivessem sido bloqueadas por medidas de segurança, todas seriam confirmadas pela autora logo após a interpelação, pois que autênticas, voluntárias, conscientes e legítimas.

A bem da verdade, nenhum mecanismo de segurança seria suficiente para obstar as operações, haja vista que a questão preponderante diz respeito à própria volição da autora e a falsa percepção da realidade induzida pelos falsários. A autora acreditou fielmente na engenharia dos criminosos, certamente iludida pelas promessas de elevadas comissões.

Curial mencionar que a autora não mencionou ter realizado o mínimo de pesquisa e checagem que se esperaria em situação análoga do “homem médio”, tampouco esclareceu o montante transferido, ou seja, quais seriam as atividades e as respectivas recompensas (percentual) vinculadas ao numerário despendido (relação causal).

O sucesso da empreitada criminosa decorreu unicamente da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conduta da autora, que não se certificou de elementos mínimos de segurança e veracidade.

Nesse sentido, o 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.).

Em casos análogos, eis precedentes deste Tribunal Bandeirante:

*“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Improcedência do pedido. Manutenção. Filha do autor foi vítima do **"golpe das tarefas" ou "golpe do falso emprego"**. **Transferência de saldo existente na conta bancária do autor para estelionatários. Pretensão de reaver a importância. Impossibilidade. Configuração de fortuito externo. Exclusão da responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC. Ausência de defeito na prestação do serviço. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. RECURSO DESPROVIDO***” (TJSP; Apelação Cível 1001843-63.2024.8.26.0156; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025 – g.n.);

*“APELAÇÃO - **"GOLPE DO FALSO EMPREGO" OU "GOLPE DAS TAREFAS"** - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - **Pretensão à atribuição de responsabilidade aos***

corrêus, por serem mantenedores das contas de depósito em favor das quais foram realizadas, voluntariamente, transferências bancárias destinadas a terceiros estranhos à lide, ludibriada pela expectativa de contratação de emprego e recebimento de comissão por vendas Inadmissibilidade Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) Estratagema de constatação possível ao cidadão médio Precedentes. SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1005178-60.2024.8.26.0554; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024 – g.n.);

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS "Golpe do falso emprego" - Autora que realizou transferências para contas de pessoas desconhecidas, para realização de pequenas tarefas, acreditando que receberia comissões - Transferências realizadas de forma espontânea e voluntária - Culpa exclusiva da vítima, que objetivava obter vantagem econômica decorrente de suposta oferta de serviço - Falta de cautela da autora, que não adotou os cuidados necessários antes de realizar as transferências - Impossibilidade de bloqueio das transações realizadas via PIX, cujos recursos são transferidos instantaneamente entre contas - Excludente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*responsabilidade Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC
Inexistência de falha na prestação de serviços a
justificar o pleito indenizatório - Precedentes deste E.
TJSP Sentença de improcedência mantida - RECURSO
DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível
1039627-14.2024.8.26.0564; Relator (a): Fábio
Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito
Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de
Registro: 23/09/2025 – g.n.).*

Por fim, em relação ao Banco Santander (destinatário dos numerários), curial mencionar que não se pode presumir ilicitude na abertura de uma conta bancária, tampouco imputar responsabilidade pelo eventual uso indevido da conta por terceiros, ressalvando-se a eventual apuração na esfera criminal.

Tendo em vista que a autora não ajuizou previamente ação específica para exibição de documento bancário, tampouco pleiteou, de forma expressa, na oportunidade específica para isso (fl. 672), a apresentação da documentação relativa à abertura da conta pela destinatária das quantias, inexistindo, assim, deliberação do ilustre magistrado a respeito, tem-se que os dados cadastrais da cliente representam o único documento que a casa bancária estava autorizada a exibir.

Não se pode exigir que o corréu, nos autos de uma demanda indenizatória promovida por terceiro, ainda que calcada na alegação de falha no procedimento de abertura da conta, forneça, de forma imediata e sem resistência, documentos celebrados com cliente que nem sequer integra o polo passivo (ficha

de abertura de conta e contratação de serviços bancários, documentos pessoais, entre outros).

A documentação utilizada por terceiros para a abertura da conta bancária está resguardada por sigilo, de modo que a instituição bancária somente poderia fornecê-la mediante ordem judicial expressa ou autorização do cliente.

Sobre o tema, “[...] no tocante às informações sigilosas das contas dos beneficiários do crédito não se evidencia interesse processual do autor, por se tratar de relação mantida pelas rés com terceiros, que não são parte na relação jurídico-processual, sendo tais documentos protegidos por sigilo bancário.”(TJSP; Apelação Cível 1010357-73.2024.8.26.0004; Rel. Des. Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado; j. 04/12/2024)

Não se desconhece a existência de Resolução do BACEN prevendo a possibilidade de os bancos (pagador e recebedor) bloquearem cautelarmente as transações suspeitas de fraude.

No entanto, a experiência subministrada pelo que comumente ocorre demonstra que, em situações análogas a dos autos, o saque é realizado pelos estelionatários tão logo a quantia venha a ser creditada em conta, impedindo que a instituição financeira possua tempo hábil para adotar as medidas constantes na norma regulamentar.

Foi o que aconteceu no presente caso, pois, mesmo após o acionamento do mecanismo, a conta de destino estava sem saldo suficiente, permitindo apenas o estorno parcial (fls. 177 e 212).

Portanto, o conjunto fático-probatório dos autos evidencia a inexistência de falha na prestação do serviço dos réus, sendo a conduta da parte autora determinante no sucesso da empreitada criminosa, de modo a romper o nexo causal.

Dessarte, uma vez reconhecida a culpa exclusiva da consumidora,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

andou bem o ilustre magistrado ao julgar improcedente a demanda, inexistindo motivos para reformar o que foi corretamente decidido.

Sob qualquer ângulo que se aprecie a demanda, a improcedência é medida de rigor.

Conclusão

Em suma, preserva-se incólume a r. sentença vergastada.

Majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela autora para os causídicos dos réus para 15%, preservada a base de cálculo fixada na origem, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, ressalvada a gratuidade da justiça.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

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

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora