



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000289353

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007022-26.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante RENATO PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15505

APELAÇÃO Nº 1007022-26.2025.8.26.0161 – Diadema

APELANTE: Renato Pereira dos Santos

APELADOS: Itaú Unibanco S/A, Banco Bradesco S/A e Banco Santander (Brasil)
S/A

JUIZ: Lucas Rosa Monteiro

APELAÇÃO - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais.

Sentença de improcedência.

Apelação – Parte autora que recorre sustentando a nulidade da sentença por falta de fundamentação, bem como a falha na prestação de serviços das instituições financeiras – Alega que foi vítima do “golpe do falso funcionário”, no qual estelionatários possuíam seus dados sigilosos e o induziram a erro – Sustenta que as operações (empréstimos e transferências via PIX) fogem totalmente ao seu perfil de consumo e que os réus não apresentaram os instrumentos contratuais assinados, mas apenas telas sistêmicas unilaterais.

Razões de decidir – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova que não isenta o autor de demonstrar a verossimilhança mínima de suas alegações – Instituições financeiras que se desincumbiram de seu ônus, comprovando a regularidade das transações realizadas em ambiente autenticado – Bancos que demonstraram a utilização de dispositivos habilitados, validação por biometria facial, ID Santander e geolocalização compatível com o domicílio do autor – O autor admite em boletim de ocorrência e em emenda à inicial que atendeu orientações de terceiros e realizou as operações acreditando tratar-se de procedimento de segurança – Fraude de engenharia social que ocorre fora da esfera de controle dos bancos – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Fortuito externo caracterizado – Rompimento do nexo de causalidade – Inexistência de falha no sistema de segurança das rés – Sentença mantida.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 729/732), que julgou

improcedentes os pedidos deduzidos em "ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c ressarcimento material e moral" proposta por **Renato Pereira dos Santos** contra **Itaú Unibanco S/A, Banco Bradesco S/A e Banco Santander S/A**, sob o fundamento de que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros.

Apelou o autor (fls. 736/748), arguindo, preliminarmente, a nulidade da sentença por deficiência de fundamentação. No mérito, sustenta a responsabilidade objetiva das rés por fortuito interno, alegando que houve vazamento de seus dados sigilosos, pois os golpistas conheciam informações que apenas os bancos deveriam deter. Afirma que as movimentações financeiras no dia 04/04/2025 foram colossais e dissonantes de seu perfil de consumo habitual, o que deveria ter disparado bloqueios preventivos. Por fim, insurge-se contra a prova documental, alegando que os bancos não trouxeram os contratos assinados, mas apenas telas sistêmicas destituídas de valor probatório.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 770/775, 795/803 e 805/813).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, em razão da gratuidade de justiça.

É o relatório.

Decide-se.

Estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser **conhecido e recebido** em seus regulares efeitos.

De proêmio, a preliminar de nulidade da sentença por falta de fundamentação deve ser afastada. O magistrado de primeiro grau enfrentou a questão central da lide, analisando a contribuição do autor para o evento danoso e as provas de segurança apresentadas pelas rés, sendo desnecessária a análise minuciosa de cada argumento periférico quando a motivação principal é suficiente para o deslinde da causa.

No mais, destaca-se que ao caso em análise são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula 297 do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Nesse contexto, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira apelada provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, VIII, do CDC. No entanto, a **inversão do ônus da prova não isenta a parte autora de demonstrar a verossimilhança de suas alegações.**

No caso em tela, **as instituições financeiras demonstraram a regularidade dos procedimentos de segurança.** O Banco Santander apresentou

registros técnicos (telas Lynx e Log em fls. 671/673) demonstrando que as transações foram realizadas via aplicativo instalado em dispositivo Motorola Moto E13, habilitado pelo próprio autor desde outubro de 2024. Mais do que isso, a operação foi validada por múltiplos fatores de autenticação, incluindo senha pessoal, ID Santander e, especialmente, **biometria facial e geolocalização compatível** com o endereço de cadastro em Diadema (fls. 672/673). Da mesma forma, o Itaú demonstrou o uso de *iToken* habilitado em dispositivo de uso habitual (fls. 405/406).

Nessa linha, a contratação por meio eletrônico, mediante captura de biometria facial (*selfie*) e validação de chaves de segurança digitais, conforme telas de fls. 405/406 e 671/673, é procedimento válido e amplamente aceito na prática bancária atual, não se exigindo a forma escrita tradicional para transações realizadas via *internet banking* ou *mobile banking*.

O ponto fulcral da demanda reside na própria narrativa do autor. Em seu boletim de ocorrência (fls. 167/168) e em sede de emenda à inicial (fls. 190), o **apelante confessa que atendeu a uma ligação telefônica de estelionatários, acreditou tratar-se de funcionários do Banco/Banco Central e, sob o pretexto de "blindar" sua conta, seguiu as instruções dos criminosos para abrir aplicativos e realizar operações.**

A fraude narrada caracteriza-se como **golpe de engenharia social**, o qual ocorre fora do domínio técnico das instituições financeiras. Quando o correntista, induzido por terceiros, utiliza suas próprias credenciais (senhas e chaves de segurança) em seu próprio dispositivo para realizar ou validar operações, **rompe-se o nexos causal entre a atividade do banco e o prejuízo sofrido.**

No que tange à alegação de vazamento de dados sigilosos como indício de fortuito interno, é imperativo notar que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, embora sedimentada pela Súmula 479 do STJ, **não é absoluta.** No caso concreto, o conhecimento de dados pessoais por terceiros não advém, necessariamente, de falha sistêmica das rés, dada a exposição voluntária de informações em redes sociais e cadastros diversos pela internet. Ademais, o ponto determinante para o êxito do estelionato não foi o acesso prévio aos dados, mas a **entrega voluntária das credenciais de acesso e senhas transacionais pelo apelante** durante a ligação telefônica, conforme admitido em Boletim de Ocorrência (fls. 167/168) e emenda à inicial (fls. 190). Logo, o vício de consentimento do consumidor sobrepõe-se à barreira tecnológica, caracterizando fortuito externo por ausência de nexos causal com a atividade bancária propriamente dita.

Aliás, embora o apelante alegue o desrespeito ao seu perfil de consumo, as provas coligidas demonstram que o sistema de segurança funcionou ao **exigir múltiplos fatores de autenticação.** A instituição não poderia impedir o autor de transacionar valores que estavam **dentro de seus limites operacionais e de seu saldo disponível** (inclusive cheque especial), sob pena de violar o direito de livre disposição patrimonial do cliente. No caso do Santander, a

transação foi uma transferência entre contas de **mesma titularidade** (para o Bradesco em fls. 47, 87 e 90), o que, por natureza, é considerada operação de baixo risco pelos sistemas antifraude.

Ademais, **não há evidência cabal de que o vazamento de dados tenha partido das rés**. É notório que dados cadastrais circulam por diversos meios na rede mundial de computadores, facilitando a aplicação de golpes.

Logo, o fato de o autor ter transferido esses valores ou autorizado contratações sob influência de golpistas caracteriza **culpa exclusiva da vítima e de terceiros**, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Inexiste, portanto, falha na prestação de serviço pelas instituições financeiras apeladas, configurando o chamado **fortuito externo**.

Por fim, não há que se falar em reconhecimento de culpa concorrente (art. 945 do CC). A dinâmica dos fatos revela que a negligência do apelante foi a **causa exclusiva e determinante** do dano. Ao atender ligação de suposto funcionário do 'Banco Central' e realizar operações financeiras vultosas sob instrução de desconhecido —procedimento jamais adotado por qualquer instituição financeira idônea—, o consumidor fragilizou deliberadamente os protocolos de segurança. A concorrência de causas exige que a conduta do réu tenha contribuído para o evento, o que não se verifica quando o banco provê chaves de segurança eficazes (iToken, ID Santander, Biometria) que são entregues ou operadas pela própria vítima em favor de terceiros. Mantém-se, pois, a excludente de responsabilidade integral das rés (art. 14, § 3º, II, do CDC).

A corroborar o entendimento que aqui se vai esposar, destaca-se julgado do Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. (...) 2. **EMPRÉSTIMO EFETIVAMENTE FIRMADO E RECEBIDO**. NÃO COMPROVAÇÃO DE NENHUM VÍCIO A ENSEJAR A NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO (...) 3. VEDAÇÃO AO COMPORTAMENTO CONTRADITÓRIO (...) 5. RECURSO ESPECIAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

(...) Ocorre que o Banco Apelado comprovou que o valor contratado foi efetivamente creditado na conta-corrente do Apelante, f. 89, fato por ele não refutado, hipótese em que a jurisprudência dos Tribunais de Justiça tem relativizado a formalidade supramencionada, preservando a existência de negócio jurídico firmado segundo o princípio da boa-fé, mormente porque se a vontade do Apelante não era a de contratar o aludido empréstimo, a ele caberia tomar as providências no sentido da imediata restituição do valor depositado na sua conta. (...) **Ao aceitar o depósito do numerário, o Apelante revela seu comportamento concludente, o que o impede de**

questionar os descontos das respectivas parcelas do empréstimo, por aplicação da teoria do venire contra factum proprium, que veda o comportamento contraditório. Comprovada a perfectibilização do negócio, com o pagamento do importe correspondente ao mútuo em favor do beneficiário, são devidos os respectivos descontos em seus proventos de aposentadoria, referentes às parcelas do empréstimo contratado, fato que não configura ato ilícito, tampouco atrai o dever de indenizar ou a repetição do indébito, como acertadamente decidiu o Juízo." (Recurso Especial nº.1.780.205 – PB (2018/0300650-4. Rel. Min. Marco Aurélio Bellize, julgado: 18.12.2018, DJe 18/12/2018). (g.n.)

Assim, a contratação foi válida e o numerário foi entregue. O prejuízo advindo da transferência voluntária a fraudadores configura fortuito externo, não inserido no risco da atividade bancária do apelante.

Diante do conjunto de evidências (instrumento contratual assinado digitalmente, geolocalização compatível e, sobretudo, o crédito em conta de titularidade do autor) deve ser reconhecida a validade do negócio e afastada a responsabilidade da empresa ré.

Nesse sentido, a jurisprudência pacífica deste Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. I. Contrarrazões. Recurso que ataca os fundamentos da sentença. Preliminar de inépcia recursal rejeitada. II. Golpe do "Falso Funcionário". Realização de empréstimo e transferência, pela autora, de sua conta bancária para terceira pessoa desconhecida, após ter sido induzida por golpista que se passou por funcionário da instituição financeira ré - Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII). Operações realizadas de forma espontânea pela requerente. Conduta incauta da demandante. Falha na prestação dos serviços não identificada. Cenário dos autos em que, lamentavelmente, não se poderia exigir da ré qualquer providência para evitar o êxito da fraude. III. Danos materiais e morais não caracterizados, diante da ausência de ilícito ou falha nos serviços bancários atribuída ao réu. IV. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1008439-53.2024.8.26.0127; Relator (a): Daniela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de
Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 2ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 21/09/2025; Data de Registro:
21/09/2025)

Portanto, a partir da análise da documentação apresentada, não há outra conclusão possível, senão a de que as instituições financeiras demonstraram a regularidade dos atos de segurança e a inexistência de falha em seus sistemas, sendo de rigor a manutenção da improcedência da demanda.

Em razão do desprovimento do recurso, os honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau devem ser majorados para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, já considerado o trabalho realizado em grau recursal e observada a gratuidade da justiça concedida ao autor.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator