



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040567

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007089-45.2024.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante/apelada MAIRA GONÇALVES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo: 1007089-45.2024.8.26.0510

Classe Processual: Apelação Cível

Comarca de Origem: Foro de Rio Claro/3ª Vara Cível

Apelante: Maira Gonçalves de Souza

Apelada: Banco Santander (Brasil) S/A

Juiz(a) de 1º grau: Cyntia Andraus Carretta

VOTO nº 1.499

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cartão de crédito. Alegação de fraude bancária. Transações contestadas pela titular. Sentença de procedência. Irresignação do banco réu. Acolhimento.

RESPONSABILIDADE CIVIL E RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do CDC e da Súmula 479 do STJ que não é absoluta. Possibilidade de exclusão de responsabilidade nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). FORTUITO EXTERNO CONFIGURADO. Operações realizadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal/intransferível, ou autenticação digital (token/biometria) em ambiente seguro. Cenário que indica a ocorrência de golpe de "engenharia social", no qual a correntista, ludibriada por estelionatários, fornece suas credenciais ou valida as transações. Ardil perpetrado por terceiros que rompe o nexo causal. O fato de o estelionatário obter êxito em enganar a vítima não implica falha na segurança do sistema bancário. Precedentes desta C. 18ª Câmara de Direito Privado.

INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Instituição financeira que processou ordens de pagamento aparentemente legítimas, autenticadas com as credenciais da titular. Não interferência na autonomia da vontade do cliente quando utilizadas as credenciais corretas. Ausência de perfil de fraude grosseira que exigisse bloqueio imediato preventivo.

DANOS MATERIAIS E MORAIS INDEVIDOS. Afastada a responsabilidade do banco, não há dever de restituir valores ou indenizar por danos morais. A cobrança de dívida contraída, ainda que sob fraude de terceiro facilitada pela vítima, constitui exercício regular de direito.

SENTENÇA REFORMADA. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE.

RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls.

211/214, integrada pela decisão de embargos de declaração de fls. 247, proferida pela MM. Juíza de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Rio Claro, que julgou PROCEDENTE a ação ajuizada por MAIRA GONÇALVES DE SOUZA em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A. A r. sentença tornou definitiva a tutela antecipada concedida às fls. 66, declarou a inexigibilidade dos débitos nos valores de R\$ 4.939,52 e R\$ 0,10, referentes ao estabelecimento "Foris Daz BR LT", e condenou o réu à restituição da quantia de R\$ 290,98 (paga a título de encargos), bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00. A sucumbência foi atribuída integralmente ao réu, com honorários fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a Autora (fls. 251/256), pleiteando a majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00. Argumenta a gravidade da conduta do banco, que reconheceu a fraude em diversas outras compras, mas manteve a cobrança destas específicas, além de ter descumprido a liminar, gerando risco de negativação e obrigando o pagamento de encargos indevidos. Invoca a Teoria do Desvio Produtivo e o caráter punitivo da indenização.

Recorre também o Réu (fls. 257/273), sustentando a regularidade das transações, alegando que foram realizadas mediante uso de cartão com chip, senha e autenticação digital (3D Secure, ID Santander), o que configuraria culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (fortuito externo). Defende a inexistência de falha na prestação do serviço e a ausência de danos morais, pugnando, subsidiariamente, pela redução do *quantum* indenizatório.

Contrarrrazões apresentadas pela autora às fls. 294/299 e pelo réu às fls. 300/304.

O preparo foi recolhido pelo réu. A autora é beneficiária da gratuidade de justiça.

É o relatório.

Os recursos são tempestivos e preenchem os requisitos legais de admissibilidade, razão pela qual deles conheço.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inegavelmente de consumo, subsumindo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme entendimento sumulado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297).

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento (art. 14 do CDC), respondendo pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente de culpa.

No caso em tela, a autora narra que, em 10/06/2024, foi surpreendida com diversas notificações de compras não reconhecidas em seu cartão de crédito. Imediatamente, contactou o banco (protocolo nº 4004-3535), que reconheceu a atipicidade das operações e procedeu ao cancelamento de quase todas as transações fraudulentas, exceto duas: uma de R\$ 4.939,52 e outra de R\$ 0,10, ambas em favor de "Foris Daz BR LT".

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, conheço dos apelos.

Respeitado o entendimento da D. Magistrada *a quo*, a r. sentença comporta reforma integral.

A questão central cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações contestadas pela autora, realizadas em seu cartão de crédito, supostamente decorrentes de fraude ("golpe da falsa central" ou clonagem).

Embora a relação seja de consumo e a responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva (Súmula 479 do STJ), tal responsabilidade não é integral ou irrestrita. O próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, § 3º, estabelece excludentes de ilicitude:

"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

No caso em tela, o acervo probatório e a narrativa fática conduzem ao reconhecimento do fortuito externo e da culpa exclusiva da vítima/terceiro.

O apelante demonstrou que tais operações foram realizadas mediante a utilização do cartão magnético e, imprescindivelmente, da senha pessoal e intransferível da autora, ou ainda, validações digitais de segurança (como token ou biometria) que estão sob guarda exclusiva da consumidora.

Na hipótese vertente, o sucesso da empreitada criminosa foi integralmente alicerçado em um ardil (engenharia social) perpetrado por estelionatários.

A autora relata contatos e notificações, indicando que houve interação externa que a levou a crer estar em contato com o banco ou a reagir a supostas fraudes, momento em que os golpistas obtiveram os dados necessários ou a própria validação das compras.

Configura-se, portanto, um manifesto fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar o dever de indenizar do Banco. O fortuito externo é o fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, sendo absolutamente estranho ao serviço prestado.

A Súmula 479 do STJ é inaplicável ao caso, uma vez que a fraude não se deu no âmbito das operações bancárias internas do Banco (como uma falha de sistema que permitisse acesso sem senha), mas sim por iniciativa e desídia da própria vítima ao entregar, ainda que involuntariamente, suas credenciais de segurança a terceiros, ou validar transações em seus dispositivos de confiança.

Não há como o banco interferir na autonomia do cliente quando as credenciais de segurança são utilizadas corretamente. O sistema bancário, ao receber a ordem de pagamento validada com chip, senha e/ou token, presume a legitimidade da operação, agindo no exercício regular de direito ao processá-la.

Ademais, o cenário probatório indica a ocorrência de culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). Conforme alegado pela defesa e não refutado

cabalmente, não foram realizadas "várias transações" em curto espaço de tempo que fugissem drasticamente do padrão a ponto de o sistema de segurança do banco identificar, de imediato, uma atipicidade grosseira que exigisse bloqueio automático. As compras ocorreram e foram validadas pelos meios de segurança que estavam sob posse da autora.

Tudo indica que as operações foram arquitetadas mediante golpe de engenharia social, no qual o próprio correntista, ludibriado, fornece a senha ou o cartão a terceiros, ou realiza as operações sob comando destes. Nesses casos, rompe-se o nexos causal em relação à instituição financeira, devendo os valores ser cobrados do terceiro golpista, único causador do dano.

Nessa esteira de inteligência, a jurisprudência desta Colenda 18ª Câmara de Direito Privado tem se posicionado pela exclusão da responsabilidade da instituição financeira em casos de golpes de engenharia social, quando configurada a culpa exclusiva da vítima e a consequente quebra do nexos causal:

Indenizatória – Danos materiais e morais – Fraude – Conta de investimentos – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que manteve contato com terceiros que se diziam representantes da ré, por telefone – Transferência de valores realizada em favor de terceiros desconhecidos – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela autora – Negligência na fragilização de dados que viabilizou a atuação fraudulenta de terceiros – Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexos causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do

Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor – Eventual análise do perfil da autora que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido.

(TJ-SP - Apelação Cível: 11911657620248260100 São Paulo, Relator.: Henrique Rodriguero Clavio, Data de Julgamento: 13/10/2025, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/10/2025)

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Alegação da autora de que foi vítima de golpe praticado por meio do anúncio da venda de uma motocicleta pela plataforma Facebook. Sentença que julgou improcedentes os pedidos. Pretensão de reforma. INADMISSIBILIDADE: Os elementos trazidos pelo réu dão crédito à versão apresentada de que houve inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta. Realização de negócio jurídico de compra e venda com intermediação fraudulenta de terceira pessoa e voluntária transferência de recursos para a conta por ela indicada. Não restou demonstrado nos autos ato ilícito algum praticado pelo réu. Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJ-SP - Apelação Cível: 10199139620248260005 São Paulo, Relator.: Israel Góes dos Anjos, Data de Julgamento: 02/10/2025, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 02/10/2025)

A tese em comento encontra respaldo na iterativa e notória jurisprudência da Corte Superior, guardiã da lei federal:

"6. Nessa toada, prevalece a excludente de ilicitude da culpa exclusiva de terceiros, uma vez que no caso o banco apelante atuou unicamente como simples mantenedor da conta bancária que restou usada pelos terceiros que efetivamente praticaram o ilícito, incidindo a regra do art. 14, § 3º, II, do

CDC e art. 186, do CCB. Em outras palavras: o banco apelante não veio a praticar qualquer ilícito em desfavor do autor, que justifique a sua condenação, sejam em danos morais, seja em danos materiais. Ora, o banco não tinha como ter o menor indicativo de que o sujeito que praticou o ilícito iria usar a conta bancária que ele abriu, em nome próprio junto à instituição, para cometer um golpe contra o autor. A transação feita pelo autor em favor do golpista, do ponto de vista do banco, não exarava qualquer indício de ilegalidade. O banco, simplesmente, vendo uma ordem de transferência de valor para um de seus correntistas, como é de se esperar, procedeu como lhe é de costume, atuando estritamente no exercício regular da sua atividade bancária, sem jamais poder sequer imaginar que aquela operação era a vitimação do autor em um golpe. Nessa toada, importa a aplicação da excludente de responsabilidade prevista pelo artigo 14, § 3º, II, do CDC e do reconhecimento de falta de ilícito civil praticado pelo banco réu.

(STJ - AREsp: 00000000000002933538, Relator.: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 16/08/2025, Data de Publicação: Data da Publicação DJEN 21/08/2025)

E também:

"4. Os fatos narrados pelo apelado, na petição inicial, indicam que a fraude praticada por terceiros não se deu por fato do serviço (sequer prestado) do banco apelante, mas por fortuito externo (fato não atrelado à atividade empresarial desenvolvida pelo acionado), ou seja, oriundo de fato praticado por terceiros totalmente desatrelado da atividade empresarial desenvolvida pelo apelante, afastando, assim, a responsabilidade civil do banco. Anota-se que é inaplicável ao caso o teor da Súmula nº 479 do C. STJ, porquanto o evento não se deu por falha de serviço ou de segurança no âmbito da instituição financeira que pudesse ensejar a sua responsabilização objetiva. E mais, não houve conduta de terceiro como se instituição financeira fosse, in casu, um dos fraudadores mantinha conta perante a casa bancária para a qual o apelado efetuou transferência de valores que, inclusive, veio a ser cancelada após a comunicação do apelado na tentativa de reaver o numerário (fls. 13). Na verdade, a ocorrência do evento danoso ocorreu por fato exclusivo de terceiro, nos termos dos arts. 930 do Código Civil e 14, § 3º, II, do CDC, tudo conduzindo à improcedência da ação em relação ao Banco Bradesco. Espelhando a postura em tela, anota-se o seguinte julgado, sintetizado in verbis: (...) Lamentavelmente o apelado foi

ludibriado por fraudadores e transferiu R\$ 15.115,00 para a conta de um deles, mantida perante o banco apelante, concretizando o malfado golpe narrado na prefacial. Diz-se que a situação é lamentável pelo fato do apelado ter sofrido golpe arquitetado por estelionatários, únicos responsáveis pelo prejuízo financeiro que sofreu. Efetivamente, o caput do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estatuiu que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços", entretanto, ressalvou no § 3º do inciso II deste mesmo dispositivo que "o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar (...) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." Trata-se justamente da hipótese que ora se examina pois, a casa bancária em nada contribuiu para o prejuízo sofrido pelo apelado e também porque nada poderia ter feito para evitar a infelicidade descrita na peça vestibular. Nesse cenário, em relação ao banco apelante, a improcedência do pedido condenatório de indenização, à vista do acervo instrutório existente é medida acertada que ao caso se impõe, tudo conduzindo à reforma desta parte da r. sentença vergastada." (STJ - REsp: 0000000000002222979, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 30/07/2025, Data de Publicação: Data da Publicação DJEN 04/08/2025)

O caso subsume-se à hipótese de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima/terceiro, excludentes que afastam a responsabilidade civil do Banco Apelante, com o consequente rompimento do nexo causal.

Inexistindo falha na prestação do serviço, os débitos são exigíveis. Consequentemente, não há que se falar em restituição de valores pagos, tampouco em indenização por danos morais, visto que a cobrança e eventual negativação decorrem do exercício regular de direito do credor diante da inadimplência de transações válidas.

Diante do exposto, a reforma da sentença é medida que se impõe para julgar IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, reconhecendo-se a validade das transações impugnadas e a ausência de responsabilidade do banco réu.

Com o provimento do recurso do réu e a improcedência da ação, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso da autora, que visava apenas a majoração dos danos morais, resta PREJUDICADO.

Inverto os ônus sucumbenciais. Condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida (art. 98, § 3º, do CPC).

Ante o exposto, pelo meu voto DOU PROVIMENTO ao recurso do réu BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A para julgar a ação improcedente. JULGO PREJUDICADO o recurso da autora MAIRA GONÇALVES DE SOUZA.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

É como voto.

JULIO ZANLUQUI
Relator