



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000222132**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008408-46.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ANDRÉ LOPES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1008408-46.2025.8.26.0564

Comarca: São Bernardo do Campo

Apelante: ANDRÉ LOPES DOS SANTOS

Apelado: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

Juiz: Dr. HEITOR MOREIRA DE OLIVEIRA

Voto nº: 00.679

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. Autor, correntista de banco, alega ter sido vítima de golpe "Boa Noite Cinderela", resultando em transações bancárias não reconhecidas, durante os quase trinta dias em que permaneceu internado, pois, após o golpe, apresentou quadro de alucinações e transtorno psicótico. Busca indenização por danos materiais e morais, alegando falha de segurança do banco. A responsabilidade objetiva do banco não afasta a necessidade denexo causal entre sua conduta e o dano. Não há indícios de falha no sistema bancário. As operações foram realizadas com credenciais do autor, sem prova de defeito no serviço. O longo período de internação, presume-se, não se relaciona ao golpe "boa noite cinderela", cujos efeitos são efêmeros, mas ao uso de entorpecentes (atestado de fl. 31). O réu não pode ser responsabilizado por controlar transações feitas com as credenciais do autor ao longo de cerca de um mês. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença que, nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, julgou improcedentes os pedidos.

Irresignado, o autor interpôs recurso de apelação, alegando que a atividade bancária é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor, que impõe responsabilidade objetiva, e que fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias constituem fortuito interno, conforme Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Aduz que o banco dispõe de mecanismos tecnológicos sofisticados para monitorar o comportamento de consumo dos clientes e bloquear ou submeter à verificação prévia as operações que destoem do padrão habitual. Invoca a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Resolução BCB nº 1/2020, no tocante ao PIX, para sustentar o dever de adoção de mecanismos de segurança, inclusive bloqueio cautelar de transações suspeitas. Sustenta que a conduta omissiva do banco – que teria permitido a realização de inúmeras transações atípicas, em valores elevados e em curtíssimo lapso temporal, sem qualquer alerta ou bloqueio – caracteriza defeito na prestação do serviço, violação ao dever de segurança e vulnerabilidade do sistema bancário. Refuta a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, afirmando que não contribuiu para o evento, pois estava dopado, sem capacidade de discernimento, e que a simples utilização de senha pessoal não é suficiente para eximir a instituição financeira.

**É o relatório.**

Na petição inicial, o autor, correntista da instituição financeira ré, narrou que, em 27/10/2024, após conhecer algumas pessoas em bar situado na Rua Vieira de Carvalho, em São Paulo, teria sido dopado, possivelmente mediante substâncias psicoativas, em golpe conhecido como “Boa Noite Cinderela”. Afirmou que permaneceu em estado de semiconsciência em hotel na região da Praça da República até 01/11/2024, quando, já desorientado, teria sido levado por familiares à clínica terapêutica Acredite, onde foi internado para tratamento de quadro psicótico grave, com delírios, alucinações, alucinações visuais, raciocínio confuso e agressividade, permanecendo incomunicável de 02/11/2024 até 24/11/2024.

Relatou que, em 24/11/2024, na primeira visita dos familiares à clínica, ao acessar a conta corrente mantida junto ao banco réu, por meio de notebook, constatou a existência de sucessivas transações bancárias que afirmou desconhecer, consistentes em inúmeras operações via PIX, saques em caixa eletrônico, múltiplas transferências, pagamento de boletos, liquidação de aplicação em CDB, contratação de empréstimo bancário e outras movimentações que reputou atípicas, reiteradas e em valores vultosos, totalmente destoantes de seu histórico de consumo. Sustentou que tais operações teriam sido realizadas por terceiros estelionatários, mediante utilização de seu aparelho celular, subtraído durante o período em que estava sob efeito de entorpecentes e psicotrópicos, sem qualquer possibilidade de intervenção de sua parte, em razão de seu estado de saúde e da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

internação em clínica terapêutica.

O MM. Juiz de Direito proferiu sentença julgando improcedentes os pedidos.

A controvérsia devolvida a este Tribunal cinge-se à verificação da existência, ou não, de responsabilidade civil do banco apelado pelas operações realizadas na conta do apelante durante o período em que este afirma ter sido vítima de golpe do tipo “Boa Noite Cinderela”, com dopagem, subsequente internação em clínica terapêutica e utilização de seu aparelho celular por terceiros estelionatários para efetuar transações bancárias não reconhecidas. Em outras palavras, discute-se se tais eventos configuram fortuito interno, a atrair a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e ensejar o dever de indenizar por parte da instituição financeira, ou se se trata de fortuito externo, decorrente de crime praticado por terceiro fora do âmbito da atividade bancária, apto a romper o nexo de causalidade e afastar a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O recurso não comporta provimento.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no Código de Defesa do Consumidor e consolidada pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, não afasta a necessidade de demonstração do nexo causal entre a conduta da instituição e o dano sofrido.

Do conjunto probatório não se extrai qualquer indício de vulnerabilidade ou defeito do sistema bancário, de falha de segurança nos canais eletrônicos ou de participação de prepostos do apelado na fraude. Ao revés, as próprias alegações do apelante revelam que as operações contestadas foram realizadas a partir de seu aparelho celular, utilizando-se de sua conta e das credenciais de segurança por ele anteriormente cadastradas. Não se discute aqui, pois, a ocorrência de transações lançadas à revelia do sistema do banco, por invasão de plataforma, quebra de sigilo de dados sob guarda da instituição ou por conluio interno; o que se tem é o relato de ocorrência em que, por circunstâncias associadas à dopagem e à ação de criminosos em ambiente externo, o aparelho e as senhas do correntista teriam sido indevidamente acessados por terceiros.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, invocada pelo apelante, dispõe que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Como se observa, o enunciado delimita o alcance da responsabilidade aos eventos classificados como fortuito interno, isto é, aqueles que, embora deflagrados por terceiros, se inserem no risco da atividade bancária, por decorrerem de vulnerabilidade do sistema ou de falhas na estrutura de segurança de que o fornecedor dispõe para operar no mercado.

Não há prova, nos autos, de que o sistema do banco tenha admitido operações que, à luz de parâmetros objetivos, revelassem defeito intrínseco do serviço. O uso do aplicativo bancário por meio de aparelho cadastrado, associado a credenciais regularmente validadas (senha, biometria, autenticação em dois fatores), integra o modo ordinário e legítimo de fruição do serviço pelo próprio correntista.

Tampouco procede a tentativa de afastar a excludente de responsabilidade do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Para que a culpa de terceiro deixe de ser excludente, seria indispensável demonstrar que o fornecedor concorreu de forma relevante para a eclosão ou o agravamento do dano, seja por falha em seu sistema, seja por omissão em adotar providências que razoavelmente lhe eram exigíveis nas circunstâncias. Nada disso, todavia, resultou comprovado. A narrativa de dopagem e internação, ainda que se admita a boa-fé do autor, não é suficiente, por si só, para transformar a instituição financeira em responsável por ato criminoso de terceiro, praticado fora de seu âmbito de atuação, sobretudo quando as operações contestadas se amparam em autenticação regular.

Ressalte-se que o autor ficou incomunicável por quase um mês, período no qual não protegeu, absolutamente, seus dados ou a segurança das operações, feitas com suas credenciais. O atestado de fl. 31 e seguintes dá conta de que o autor faz uso de entorpecentes e álcool, não sendo sua primeira internação. Verifica-se, pois, que se trata não apenas de fato de terceiros (nem de mera decorrência do golpe "boa noite cinderela"), mas de culpa exclusiva da vítima, sem nenhum nexos com falha na prestação de serviços.

No que toca ao empréstimo contratado e à alegada inexigibilidade do débito, o cenário é idêntico. Também quanto a essa operação, não foi trazido elemento concreto apto a infirmar a regularidade formal da contratação pelos canais eletrônicos, nem a demonstrar que o banco tenha descurado de cautelas mínimas exigidas para a disponibilização do crédito. Não demonstrado defeito na prestação do serviço, tampouco aqui há como reconhecer abuso ou ilicitude.

Note-se que o autor sequer descreve, na inicial, quais, concretamente, são as operações que considera fora de seu padrão, quando foram feitas, qual o seu valor e qual a comparação com outras transações lícitas.

Pelas mesmas razões, não há falar em danos materiais a serem ressarcidos. Como bem ponderou o juízo de origem, ausente nexo de causalidade entre conduta do banco e o prejuízo experimentado pelo correntista, eventual dano patrimonial é imputável exclusivamente ao agente criminoso, não se podendo impor ao banco o dever de recompor valores que não lhe revertam e que não tenha, de nenhuma forma, provocado.

Do mesmo modo, não se configura dano moral indenizável imputável à instituição financeira. O abalo anímico, o sofrimento e a angústia suportados pelo autor, embora humanamente compreensíveis, decorrem, à luz do que se extrai dos autos, primordialmente da ação criminosa de terceiro e de circunstâncias clínicas próprias do quadro de saúde descrito, e não de conduta ilícita da instituição bancária.

Dessa forma, à míngua de elementos que autorizem a revisão da convicção lançada na origem, a manutenção integral da r. sentença é medida que se impõe.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, considerando-se o desprovimento do recurso e o trabalho adicional desenvolvido pelo patrono do apelado em grau recursal, majoro a verba honorária fixada em primeiro grau, de 10% (dez por cento) para 11% (onze por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada, contudo, a suspensão da exigibilidade em relação ao apelante beneficiário da gratuidade da justiça, na forma do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias de direito discutidas, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração exclusivamente para esse fim.

Ante o exposto, voto no sentido de **negar provimento ao recurso.**

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Desembargador Relator**