



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000239382

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008591-25.2023.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante WALKIRIA BONAMIN MOSCARDINI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, 19 de março de 2026.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1008591-25.2023.8.26.0196

Apelante: Walkiria Bonamin Moscardini

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: Franca

Voto nº 13648

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE PRATICADA EM REDE SOCIAL. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS REALIZADAS VOLUNTARIAMENTE. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela autora contra sentença que rejeitou os pedidos iniciais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira deve responder objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro por meio de redes sociais; e (ii) estabelecer se houve falha na prestação de serviço bancário capaz de gerar o dever de indenizar por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre cliente e instituição financeira é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e as Súmulas n. 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fortuito interno.

Contudo, o evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu porque a própria autora buscou um perfil de Instagram para realização de investimentos, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira.

As transferências foram realizadas voluntariamente pela autora, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis para apurar a confiabilidade do perfil da rede social ou do destinatário da transação.

Não há prova de vazamento de dados ou falha sistêmica imputável à instituição financeira, de modo que o nexo causal entre a conduta do banco e o dano não se configura. Evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros fraudadores, afasta-se a responsabilidade civil do banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

9. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro fora do ambiente bancário quando não comprovada falha no serviço ou vazamento de dados. 2. A ocorrência de golpe por meio de redes sociais, sem indícios de irregularidade no sistema bancário, constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Configura culpa exclusiva da vítima o ato de realizar transferências bancárias a terceiro desconhecido, sem verificação sua confiabilidade.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 297 e 479; TJSP, Apelação Cível n. 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024;

TJSP, Apelação Cível n. 1000104-44.2024.8.26.0095, Rel. Des. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma IV (Direito Privado 2), j. 05/08/2025;

TJSP, Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 07/11/2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 166/172, cujo relatório se adota, que rejeitou os pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão autoral, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Pela sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa atualizado, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC, ressalvada sua condição de beneficiária da assistência judiciária gratuita”*.

Sustenta a autora, em síntese, que houve omissão por parte do banco após a comunicação do golpe, em razão da falta de adoção de providências no sentido de resolver a situação. Afirma que o banco descumpriu a Resolução nº 4.753/19 do Conselho Monetário Nacional (CMN), pois não verificou suficientemente a identidade dos titulares das contas e a autenticidade das informações fornecidas, permitindo que ocorresse a fraude. Busca a anulação da sentença por cerceamento de defesa e o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

deferimento da inversão do ônus probatório.

Vieram contrarrazões recursais, pelo não provimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e dispensado o recolhimento do preparo em razão da gratuidade concedida (fls. 65).

É o relatório.

Fundamento e decido.

O recurso não merece provimento.

A questão dos autos cinge-se à análise de eventual responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Narra a autora que recebeu uma indicação de perfil na rede social 'Instagram' para realizar investimentos visando ao aumento de seu patrimônio. A partir de sua conta corrente no Banco Santander, efetuou duas transferências via PIX para a conta de titularidade de 'Athilas Costa Alencar', nos valores de R\$ 3.000,00 e R\$ 7.000,00. Após a realização das transferências, começou a desconfiar, pois não recebeu os lucros prometidos. Entrou em contato com o banco para solicitar a recuperação do dinheiro enviado, mas não obteve solução, tendo ajuizado a presente ação.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rei. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j . 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j . 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j . 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes é, pois, de consumo, sendo consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Por sua vez, a ré ocupa a posição de fornecedora, como descrito no artigo 3º do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Min. Jorge Scartezzini, j . 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572) e somente será elidida se "*o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)*" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j . 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

No caso dos autos, em que pese a insatisfação da autora, não se observa falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Nota-se que o Banco réu não participou em nenhum momento da fraude e sequer possuía meios para evitá-la, visto que as transferências PIX foram realizadas voluntariamente pela autora que, acreditando estar fazendo investimentos, autorizou, por meio de senha e autenticação, o envio de dinheiro ao estelionatário. Ressalta-se que as transferências via PIX são imediatas, sendo impossível seu bloqueio ou estorno por parte dos bancos.

Embora, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois não procurou verificar a confiabilidade do destinatário das transferências, tendo confiado em perfil de rede social, acreditando, sem adotar outras cautelas, que se tratava de agente de investimentos.

Constata-se, portanto, culpa exclusiva do consumidor e do estelionatário terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade do prestador de serviços.

De mesma forma, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça prescreve 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*".

Assim, sua aplicação é incabível na hipótese, visto que a fraude que originou os prejuízos à autora se caracteriza como fortuito externo, sendo situação estranha à atividade da instituição bancária.

Incabível ainda indenização por danos morais, pois não há como responsabilizar a instituição financeira ré pelas transferências indevidas.

Nesse sentido:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Rede social Fraude praticada por terceiros mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora - Proposta de investimento bancário, através de transferência bancária, objetivando ganhos rápidos e irrealizáveis - Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda - Transferência livremente realizada sem qualquer cuidado a estelionatário - Sem falha no sistema operacional da ré ou contribuição para o ocorrido Culpa exclusiva da consumidora Precedentes desta Câmara - Sentença mantida. Apelação não provida” (TJSP; Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024);

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude. O recorrente alega ter sido vítima de estelionato ao realizar transferências via Pix para contas de terceiros, após proposta enganosa de trabalho, atribuindo responsabilidade às instituições financeiras rés, pleiteando a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras requeridas respondem objetivamente pelos danos causados ao autor em razão de fraude perpetrada por terceiros, bem como estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a gerar o dever de indenizar por parte das rés. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre o autor e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula n. 479 do STJ. No caso concreto, a transferência realizada pelo autor foi espontânea e não decorreu de falha de segurança das rés, configurando-se fortuito externo à atividade bancária. O autor agiu com negligência

ao realizar transferência de valor com base em proposta de suposto trabalho, sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas recebedoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária do autor. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1000104-44.2024.8.26.0095; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025);

“CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DO FALSO GERENTE”). RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. DESPROVIDO RECURSO DA AUTORA. PARCIALMENTE CONHECIDO O RECURSO DO RÉU E, NESTA EXTENSÃO, PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais proposta por correntista contra instituição financeira, em razão de transferências e contratações de crédito realizadas mediante fraude praticada por terceiros que se passaram por funcionários do banco. Sentença de parcial procedência que constatou falha bancária em apenas uma das operações (realizada dentro do guichê de atendimento da agência), condenando o réu à restituição da quantia de R\$ 65.000,00. Apela a autora buscando a reforma da sentença para também obter a declaração de inexistência de todas as operações e as respectivas restituições. Apela o réu, visando a reforma da sentença quanto à devolução do valor e à sucumbência. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário em relação a todas as operações questionadas; (ii) verificar se cabe indenização por danos morais e (iii) analisar a correção da distribuição dos ônus sucumbenciais e dos honorários advocatícios. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Golpes praticados por terceiros que fingem ser funcionários bancários e conseguem induzir suas vítimas constituem, em regra, fortuito externo que rompe o nexo causal entre a responsabilidade do banco e o prejuízo causado, quando demonstrada a ausência de falha do banco e a atuação do consumidor para o evento danoso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização por prejuízos decorrentes do golpe. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco. 4. Se foi a própria autora que seguiu as orientações do falsário, realizou as movimentações, inseriu a sua senha e ainda foi pessoalmente à agência para efetuar uma delas, não havia nenhum motivo para o banco suspeitar de uma fraude e bloquear a realização das transações. 5. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos, sem verificação nos canais oficiais do banco. 6. Ausência de interesse recursal do requerido quanto à condenação por dano moral e à revogação da tutela provisória, uma vez que não constam da sentença. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Desprovido o recurso da autora. Parcialmente conhecido o recurso do requerido e, nesta extensão, provido para rejeitar integralmente os pedidos iniciais e afastar as condenações. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Clavasio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto, j. 05.12.2023". (TJSP; Apelação Cível 1000847-09.2024.8.26.0498; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Bonito - Vara Única; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025).

Em suma, o caso é de manutenção da r. sentença.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em razão do não provimento do recurso, majoro os honorários advocatícios para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC, ressalvada a condição de beneficiária da assistência judiciária gratuita da autora (fls. 65).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator