



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000316483

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008682-02.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante GUSTAVO HENRIQUE KÖNIG, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1008682-02.2025.8.26.0405

Apelante: Gustavo Henrique König
Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A
Comarca: Osasco

Voto nº 2.245

Apelação cível. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Golpe perpetrado via WhatsApp, com utilização indevida da identidade do advogado do autor e de suposto servidor do Tribunal de Justiça, culminando na realização de transferência Pix e pagamento de boletos bancários, totalizando R\$ 19.977,10. Sentença de improcedência. Pretensão de responsabilização objetiva da instituição financeira. Inviabilidade. Configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, §3º, II, do CDC). Autor que, diante da promessa de liberação de suposto acordo judicial no valor de R\$ 215.000,00, realizou pagamentos para pessoas físicas e empresa privada, sem adotar cautelas mínimas para verificação da autenticidade das informações recebidas, deixando de contatar seu advogado por canais oficiais e de conferir a destinação dos valores, os quais não tinham como beneficiário órgão público. Ausência denexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado. Fortuito externo caracterizado. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexistência de falha na prestação do serviço. Mecanismo Especial de Devolução (art. 41-A da Resolução BCB nº 103/2021). Restituição condicionada à existência de saldo na conta destinatária, não demonstrada omissão da instituição financeira. Pagamentos via boleto. Possibilidade de compensação em prazo inferior a 24 horas, inviabilizando a reversão da operação. Dever de monitoramento do perfil financeiro do correntista. Inexistência de elementos que evidenciem divergência relevante em relação ao padrão de movimentação, notadamente diante da ausência de juntada de extratos bancários pelo autor. Ônus da prova que lhe incumbia (art. 373, I, do CPC). Inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC) inaplicável nesse aspecto. Manutenção da sentença. Recurso não provido.

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Gustavo Henrique König (autor), em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

face de sentença de fls. 292/297, prolatada pelo MM. Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de Osasco, cujo relatório se reproduz a seguir:

"Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais proposta, movida por GUSTAVO HENRIQUE KÖNIG em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, alegando, em síntese, que foi vítima de golpe via WhatsApp, no qual criminosos se passaram por seu advogado e por funcionário do Tribunal de Justiça, induzindo-o a realizar transferência Pix no valor de R\$ 4.982,10 e pagamentos de boletos bancários nos valores de R\$ 4.998,00, R\$ 4.998,00 e R\$ 4.999,00, totalizando prejuízo de R\$ 19.977,10.

Sustenta que o banco falhou na prestação do serviço ao não identificar transações suspeitas e ao não proceder ao cancelamento dos pagamentos quando solicitado em menos de 24 horas. Dessa forma, pleiteia a restituição dos valores transferidos e o pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Com a petição inicial vieram procuração e documentos (fls. 17/65).

Citado, o réu apresentou contestação às fls. 85/113. No mérito, argumentou que se trata de golpe perpetrado por terceiros, sem participação ou falha do banco, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Sustentou que as transações foram realizadas com as credenciais do próprio autor, dentro dos limites permitidos e respeitando o perfil habitual de movimentação. Por fim, pleiteou a Improcedência.

Houve réplica às fls. 285/291".

A decisão julgou improcedentes os pedidos sob o fundamento de que a fraude que vitimou o autor teria sido concretizada em razão da culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que afastaria a responsabilidade do banco pelos prejuízos narrados.

Em suas razões recursais, o autor requer a reforma da sentença para que os pedidos sejam julgados integralmente procedentes, alegando que a responsabilidade do réu por fraudes como a descrita na inicial é objetiva, conforme a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Súmula 479 do STJ. Aduz que o banco deixou de providenciar o bloqueio ou estorno dos valores indevidamente transferidos. Também sustenta que o requerido não observou que as operações realizadas divergiam de seu perfil financeiro e que tinham caráter notavelmente fraudulento, demandando bloqueio imediato por parte da instituição financeira. Alega que tais omissões do banco configuram falha na prestação de seus serviços, ensejando sua responsabilização pelos prejuízos decorrentes do golpe.

Vieram contrarrazões (fls. 334/341).

Recurso tempestivo, com preparo devidamente recolhido (fl. 343).

O apelante manifestou oposição ao julgamento virtual à fl. 346.

É a síntese do necessário. Passo ao voto.

O recurso não comporta provimento.

Conforme devidamente exposto na decisão recorrida, era incabível a responsabilização do réu devido à configuração de culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC) na fraude em análise.

Com efeito, é certo que a conduta do requerente foi determinante para a consecução do golpe.

Veja-se que ele inicialmente recebeu contato via Whatsapp de terceiro que se passava por seu advogado (fls. 22/30), informando-lhe acerca da existência de uma proposta de acordo, referente a um processo judicial. Nos termos desse suposto acordo, o autor teria direito a receber a quantia de R\$ 215.000,00.

Contudo, segundo o estelionatário que se identificou como seu patrono, antes de receber o montante, o autor teria que pagar pela emissão de certidões que o isentariam do imposto de renda (IR) incidente sobre o valor a ser liberado em função do acordo.

Após transferir essa quantia inicial, o autor ainda foi instruído a conversar com um terceiro identificado como funcionário do Tribunal de Justiça de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

São Paulo. Este falsário lhe encaminhou diferentes boletos, que supostamente deveriam ser pagos a fim de que o montante do acordo pudesse ser finalmente liberado em seu benefício. O requerente seguiu tais orientações e efetuou os pagamentos solicitados, tendo notado que havia sido vítima de um golpe apenas horas mais tarde (fls. 33/43).

Nesse cenário, é certo que o autor confiou nas promessas de estelionatários sem adotar precauções mínimas que certamente teriam evitado a conclusão da fraude. Deixou, por exemplo, de entrar em contato com seu advogado por outros meios a fim de confirmar a veracidade das informações recebidas, ou de exigir maiores detalhes sobre um acordo que envolvia valores vultosos.

Tampouco notou a existência de indícios notórios de fraude na narrativa dos golpistas. Não estranhou o fato de que, embora os pagamentos fossem supostamente destinados ao Tribunal de Justiça de São Paulo, nenhum deles teve como destinatários órgãos públicos, mas sim pessoas estranhas ("Adriana Santos de Oliveira" e "Bepay" – fls. 31/32 e 44/49).

Era razoável exigir esse nível de cautela do consumidor, sobretudo considerando que ele não era pessoa idosa ou hipervulnerável e que fraudes como a narrada são recorrentes e amplamente noticiadas na sociedade.

Logo, é possível identificar que a falta de cautela da vítima, associada à empreitada dos estelionatários, foi causa direta dos danos suportados. Tal nível de descuido tem o condão de romper o nexo de causalidade entre a atividade bancária e os prejuízos verificados, os quais, portanto, representam um fortuito externo aos serviços do réu e afastam a aplicação da Súmula 479 do STJ à hipótese em testilha.

Em casos análogos, já decidiu este Tribunal:

"OPERAÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE. 'GOLPE DO FALSO ADVOGADO'. Fortuito externo. Hipótese em que houve realização de transferência de valor via pix a pedido de terceiro que se passava por advogado por meio do aplicativo WhatsApp, configurando engenharia social. Exame das provas dos autos que não demonstra falha na prestação de serviço ou nos mecanismos de segurança da instituição financeira que tenha sido a causa efetiva do dano verificado para a autora. Ausência do nexo causal. Operação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

eletrônica efetivada pela própria autora, mediante uso de credenciais pessoais, senha e biometria. Fortuito externo configurado, o que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ. Elementos, ademais, que conduzem à conclusão de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Incidência das normas do CDC que não leva à conclusão diversa. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso da autora desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1008668-30.2024.8.26.0477; Relator (a): Luiz Arcuri; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Praia Grande - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2026; Data de Registro: 12/02/2026)

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Golpe do "falso advogado" – Autora que, acreditando estar falando com seu advogado pelo telefone, informa seus dados bancários, aceita chamada de vídeo de terceira pessoa por ele indicada e compartilha a tela de seu aplicativo bancário, no intuito de liberar supostos valores a serem recebidos pelo ganho de uma causa – Culpa exclusiva da vítima – Falta de cautela da autora, que não adotou os cuidados necessários – Excludente de responsabilidade – Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Inexistência de falha na prestação de serviços – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Corte – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1007217-05.2025.8.26.0066; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026)

Também reputo que não restou constatada falha na prestação dos serviços da parte requerida.

No que se refere ao Mecanismo Especial de Devolução para a restituição dos valores transferidos via PIX, é certo que o êxito de tal procedimento fica condicionado à efetiva existência de saldo na conta do destinatário, de acordo com o que prevê o art. 41-A da Resolução BCB nº 103 de 8/6/2021. Desse modo, não é possível responsabilizar o requerido pela ausência de devolução de tais quantias.

O apelante ainda imputa ao banco falhas no bloqueio ou reversão dos pagamentos realizados por meio de boleto, sustentando que comunicou a instituição financeira acerca da fraude pouco menos de 24h após a última transação indevida. Ocorre que é notório que a compensação desses pagamentos tem prazo limite de até 24h para ocorrer, porém, é plenamente possível que os valores sejam compensados antes desse marco. Assim, não é possível identificar falhas do requerido em impedir a conclusão dessas transações.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Finalmente, não há que se falar em violação, por parte do banco, do dever de observar o perfil financeiro do correntista. As telas sistêmicas apresentadas pelo requerido indicam que o autor costumava realizar transações sequenciais. Tais documentos sugerem, então, que o mero fato de as transferências terem ocorrido em intervalos reduzidos não configurava indício de fraude, apto a justificar o bloqueio das operações.

Ademais, o requerente não trouxe quaisquer extratos informando suas movimentações bancárias, documentos que estariam ao seu fácil alcance, a fim de comprovar que as transações realizadas efetivamente destoavam de seu perfil. Frisase que o ônus de demonstrar que as transações violavam seu perfil e que, portanto, tinham caráter de fraude, era do autor, pois tais fatos são elementos constitutivos de seu direito (art. 373, I, do CPC).

Nesse ponto, destaco que a inversão do ônus da prova, prevista pelo art. 6º, VIII, do CDC somente se aplica quando houver hipossuficiência do consumidor na produção de determinado elemento probatório, o que não se verifica no caso dos extratos que demonstrariam o histórico financeiro do requerente.

Destarte, verifico que a responsabilidade da parte requerida deve ser mesmo afastada, diante da culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, §3º, II, do CDC).

Ante o exposto, voto pelo **não provimento do recurso**.

Diante do resultado, mantenho a distribuição dos ônus sucumbenciais e majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte ré para 12% do valor atualizado da causa, em atenção ao que prevê o art. 85, §11, do CPC. .

Atentem-se as partes para o fato 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 art. 1.026, §2º, do CPC.**

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi
Relatora