



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308361

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009191-18.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada LUCIANA SILVA MIGUEL (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 5.885

APELAÇÃO: 1009191-18.2025.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

ORIGEM: 8ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: ROBERTA LUCHIARI VILLELA

APTE.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APDO.: LUCIANA SILVA MIGUEL

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos morais e materiais, cumulada com ação declaratória de inexistência de débito e repetição de indébito, com pedido de tutela de urgência. Sentença de parcial procedência declarou inexigível débito de R\$ 19.758,10, condenou o réu a restituir o valor pago e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 6.000,00. Banco apelou buscando afastar sua responsabilidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é responsável pelos danos causados à autora em decorrência de fraude praticada por terceiros.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é de consumo, com responsabilidade objetiva do fornecedor, afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

4. Reconhecimento da parte autora de que ela informou seus dados e digitou o código de segurança, conforme gravação de atendimento realizado com a Central. Autora que confessou a realização voluntária da operação de compra em elevado valor com o cartão, para terceiro, sem mínimo vínculo com o Banco. Confirmação da compra quando recebida mensagem por whatsapp da requerida. Pretexto para a operação - aceitar a primeira e a terceira compras e recusar a segunda - nada crível (adesão a serviço de aviso de compras). Banco que prestou o serviço para o qual foi contratado.

4. Não se constatou falha na prestação do serviço pelo banco, mas falta de cuidado ou negligência da autora que sob o pretexto de contratar serviço do banco requerido confirmou compra em estabelecimento sem nenhuma relação com o banco.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, cumulada com ação declaratória de inexistência de débito e repetição de indébito, com pedido de tutela de urgência, na qual foi proferida sentença de parcial procedência, às fls. 220/223, com a seguinte parte dispositiva: *“Assim, pelas razões expostas, JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos, para confirmar a tutela de urgência, declarar inexigível o débito de R\$ 19.758,10, condenar o réu a restituir o valor pago, com correção e juros nos termos acima, condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigido monetariamente desde esta sentença e acrescido de juros de mora a partir da citação, e indeferir o pedido de expedição de ofício à ANPD. Os juros de mora incidirão à razão de 1,0% até a Lei 14905/24 e, a partir de então, conforme o artigo 406 e parágrafos do CC. Sucumbente, arcará o réu com custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.”*

Irresignado, o banco interpôs recurso de apelação às fls. 226/238, pugnando, em suma, pelo afastamento de sua responsabilidade.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 241/247.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido em valor suficiente, conforme se verifica às fls. 239/240.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da dinâmica dos fatos

1 – Conforme se depreende da inicial (fls. 1/46), a autora narra que é correntista do banco requerido há aproximadamente 30 (trinta) anos. Relata que, no dia 03/02/2025, por volta das 18h38, efetuava compra em loja física quando recebeu uma ligação telefônica do número (11) 4004-3535 (registro da ligação fl. 3), correspondente à Central de Atendimento do Banco Santander. O suposto atendente informou que, por volta das 18h27, teria ocorrido uma tentativa de compra nas Casas Bahia no valor de R\$ 5.000,00, afirmando que ele tinha conhecimento de seus dados pessoais e informações bancárias sensíveis, e a pretexto de cancelar o cartão de crédito por segurança, orientou que ela acessasse o aplicativo Santander Way, a fim de acompanhar o passo a passo do suposto procedimento, o que ela fez; então suposto atendente passou a informar o limite de crédito disponível, o valor da fatura atual e a última compra realizada e, finalmente, foi noticiado o sucesso no cancelamento, informação que, de fato, passou a constar na tela do aplicativo, tudo para gerar falta credibilidade do interlocutor.

Sustenta que, estando em loja para compra, pediu que reverter temporariamente o cancelamento, restabelecendo um limite de R\$ 1.000,00, ao que a informação de restabelecimento parcial do limite apareceu na tela do aplicativo exatamente como descrito pelo atendente. A autora, então, concluiu a compra física e, logo após, o cartão foi novamente bloqueado e o limite retornou a zero, o que ela pôde confirmar diversas vezes ao atualizar o aplicativo mediante novo acesso por reconhecimento facial, sempre constatando que a tela estava em conformidade com o que lhe era informado pelo suposto funcionário do banco.

Na sequência, o “atendente” afirmou que, por questões de segurança, seria necessário ativar o serviço de aviso de compras por mensagens, e que, para tanto, seriam realizadas três operações simuladas: uma no valor de R\$ 0,10 e outras duas em valores maiores. Orientou a autora para que aceitasse a primeira transação, recusasse a segunda e aceitasse a terceira, enfatizando, em todas as etapas, que ela conferisse previamente, no aplicativo, a informação de que o limite permanecia zerado, de modo a reforçar a ideia de que se tratava apenas de simulações, incapazes de gerar qualquer prejuízo real (prints fls. 60/61).

Também foi informado que a autora receberia,

sucessivamente, uma notificação push no aplicativo, um SMS e, depois, uma mensagem via WhatsApp supostamente enviada pelo Santander, solicitando a confirmação das operações. O atendente reiterava que a autora poderia ficar tranquila, pois o limite do cartão estava zerado, o que era efetivamente o que aparecia em sua tela. O fraudador ainda avisou que a autora receberia uma mensagem pelo WhatsApp e que deveria confirmar a operação para finalizar o suposto procedimento de segurança. Diante disso, quando a autora questionou se seria realmente necessário utilizar um valor tão elevado na tal simulação, o “atendente” respondeu com calma e insistiu para que ela verificasse, mais uma vez, o limite zerado no aplicativo, reforçando a falsa sensação de que nenhuma compra real poderia ser efetivada naquele momento.

Entretanto, ao contrário do que foi prometido, a operação foi efetivamente concluída. Assim, quando a autora confirmou a terceira transação, no valor de R\$ 19.758,10, por meio de mensagem recebida via WhatsApp do próprio banco durante a ligação, o suposto atendente encerrou abruptamente o contato telefônico, que já durava cerca de 60 minutos (print WhatsApp fl. 64).

Logo em seguida, a autora percebeu que havia sido vítima de um golpe, porém, àquela altura, o prejuízo já estava consumado.

Essa a longa narrativa dos fatos exposta na petição inicial nas primeiras 46 páginas dos autos. Não foi juntado boletim de ocorrência aos autos.

Da Responsabilidade do Banco

2 – A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, enquadrando-se a autora na condição de consumidora, por ser destinatária final dos serviços prestados pela instituição financeira requerida, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Nos moldes do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade do fornecedor é objetiva, somente se afastando nas hipóteses em que reste comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o § 3º, inciso II, do referido dispositivo legal, hipótese que, como se demonstrará, encontra-se inequivocamente configurada no presente caso.

De saída, não se olvida, o número do qual a autora recebeu a ligação é muito similar ao da instituição requerida. A autora afirmou ter recebido contato do número (11) 4004-3535, apresentando tela às fls. 62, ao passo que o número oficial de atendimento do Banco Santander, tal como divulgado em seu próprio site institucional (<https://www.santander.com.br/atendimento-para-voce/telefones-Santander>), é 4004-3535, sem DDD. Admissível, de fato, que, de início, a autora tenha sido induzida em erro insuperável ao homem mediando.

Contudo, outros elementos demonstram, à saciedade, que a conduta da parte autora, Douta e jovem adulta advogada, nascida em 1979 (fls. 48), foi desatenta e destituída da cautela mínima esperada. Vejamos, pois.

Houve prova de recebimento de ligação pelo número acima, por volta de 18,38 e 18,42 horas, a última com mais de 1 hora de duração, depois outra efetuada às 19,50 horas (fls. 62) que aparenta conferir com a gravação de fls. 161 (ligação da autora para a central da requerida).

Nenhuma demonstração do conteúdo relativos às chamadas recebidas pela requerente, nem sequer a propalada consulta acerca da compra no importe de R\$ 5.000,00 (fls. 03 e fls. 63), muito menos de que o atendente teria os dados sensíveis da autora, ou seja, nada sobre vazamento de dados.

Unicamente demonstrado que, por mensagem de SMS, foi informada compra de R\$ 20.538,02 no cartão Santander 9357 e solicitada sua confirmação às 19,27 horas (fls. 63). Essa compra foi cancelada (fls. 67).

Minutos depois, às 19,33 horas, a **requerente efetuou a compra, com referido cartão, em R\$ 19.758,10, em favor de Foris Sax**, terceira sem mínimo vínculo com a requerida: "*autora confirmou a terceira operação, no valor de R\$ 19.758,10*" (fls. 06).

A seguir, vieram as mensagens em canal oficial da requerida, consistente em contato por whatsapp: "confirmar compra", ao que a requerente, às 19,37 hs, responde "compra reconhecida" (fls. 64 e 65). Por outras palavras, a requerente, **mesmo instada canal oficial às 19,33 horas**, ou seja, quase que concomitantemente à operação questionada, **anuiu, minutos depois, expressamente com a compra.**

Tanto assim que, em resposta da financeira acerca da

reclamação administrativa da autora: *"Vimos que, a compra foi realizada sem a presença física do cartão, ou seja, executada por sites/telefone por meio da digitação de dados do cartão físico 4258 XXXX XXXX 9357: número, data de validade e código de segurança, sendo a validação do CVV, na autorização uma decisão do comércio, não do emissor. Nosso monitoramento enviou mensagem via WhatsApp para você que confirmou que reconhecia a compra, para que a compra fosse aprovada"* (fls. 85).

As telas do aplicativo mostram o cancelamento de duas das três compras sequenciais para o mesmo favorecido, nos valores de R\$ 19.758,10 novamente e de R\$ 20.538,02, já referida (fls. 67). Não há prova cabal de que foram feitos pela autora, não pelo próprio Banco como medida de segurança, dado o valor e a repetição do beneficiário. E, de fato, em atendimento telefônico posterior aos fatos, a Central do Santander informou ainda que houve tentativa de compra de R\$ 9359,00 que *"não passou"*, conforme gravação (10,30 da gravação – fls.161), indicando que o Banco detectou a atipicidade da movimentação de maneira, mais uma vez, eficiente.

Na mesma gravação, a autora confirmou ter fornecido seus dados: aos 4 minutos de ligação, a autora admite que, indagada, **informou o número do cartão físico e do cartão eletrônico** à "pessoa que me ligou"; já aos 8,22 minutos, ela declara que, tendo sido pedidos, **ela ter fornecido o número do cartão e digitou o código de segurança**, ainda que negue ter repassado a senha da conta.

E, com os dados completos do cartão, é perfeitamente possível cadastrá-lo em carteiras digitais e realizar compras on-line e, mesmo efetivado, a autora ainda confirmou a transação por meio de aplicativo de mensagens, o que permitiu a conclusão regular da operação pela Financeira, ainda que destoante de seu perfil usual de consumo.

Agrega-se a patente descredibilidade do pretexto invocado pelo fraudador, absolutamente incompatível com a praxe bancária, qual seja, para ativar serviço de aviso de compras por mensagens, haveriam de ter sido "simuladas" três compras envolvendo valores muito elevados, cabendo à consumidora aceitar a primeira, recusar a segunda e aceitar a terceira, tudo por meio de mensagens em aplicativo WhatsApp(narrativa de fls. 05).

Destaca-se, ainda, que, conforme a resposta administrativa do Banco (fls. 85/87): *A consulta aos dados do cartão virtual ocorreu através do aparelho IPHONE DE LUCIANA através de acesso com Touch com validação do ID Santander.*

Reforça-se, pois, que os dados do cartão foram acessados a partir do aparelho celular da autora, por meio de ID Santander e, diante da atipicidade da transação, constava no mesmo número pelo Banco, a requerente confirmou a compra (fl. 64). Aliás, no telefonema posterior com a central, a requerente foi clara sobre digitar o código de segurança CVV.

Dessa forma, as provas demonstram, sem margem de dúvida, que o evento decorreu de falta de cuidado ou, até mesmo, negligência da autora relativamente ao seu patrimônio e ao sigilo de seus dados sensíveis, não atentando para o valor das operações, beneficiando terceiro sem qualquer liame com a financeira, e para a natureza dos dados que fornecia a terceiros mesmo sendo visivelmente estranhável o pretexto assentado em adesão a serviço da instituição financeira.

Em conclusão, o evento danoso decorreu de conduta exclusiva da autora e de terceiros fraudadores, rompendo-se o nexo causal necessário à responsabilização objetiva da instituição bancária, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do CDC. O banco, por sua vez, apenas prestou o serviço para o qual foi contratado.

Nesse sentido:

RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – INCORREÇÃO DA R. SENTENÇA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO SANTANDER – INOCORRÊNCIA - CADEIA DE CONSUMO – LEGITIMIDADE DA CASA DE VALORES RECORRENTE QUE RESULTOU CONFIGURADA NOS AUTOS – PRELIMINAR REPELIDA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" - ALEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS –

CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS DE VALORES PROMOVIDOS A PARTIR DE CONTA MANTIDA PELO AUTOR, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO TELEFONE – RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR AS MOVIMENTAÇÕES DE VALORES QUE ALEGA INDEVIDA - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DEMANDADAS PELO EVENTO NARRADO NOS AUTOS - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS RECLAMOS DEDUZIDOS PELO AUTOR – RECURSOS DOS BANCOS PROVIDOS, PREJUDICADO O RECURSO DO AUTOR. (TJSP; Apelação Cível 1016045-29.2023.8.26.0011; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025) (grifo nosso)

APELAÇÃO CÍVEL- AÇÃO INDENIZATÓRIA- BANCÁRIO- CONSUMIDOR- FRAUDE- GOLPE DA "FALSA CENTRAL" – Consumidor- Golpe da "falsa central"- Falha na prestação de serviços bancários - Inexistência- Mero cumprimento de ordens incontroversamente emanadas da correntista- Transações que, mesmo destoantes do perfil de consumo, foram realizadas pela autora, após confirmação adicional de segurança: – Inexiste responsabilidade civil do réu a justificar o pleito condenatório, pois ausente demonstração de vício na prestação dos serviços bancários. Elementos dos autos que atestam a ruptura do nexo de causalidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Não comprovação de que o evento lesivo constitui desdobramento de falha na segurança da instituição financeira. Improcedência. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. RECURSO DO RÉU PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1026724-24.2024.8.26.0506; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2025; Data de Registro: 07/03/2025) (grifo nosso)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, em que pese, mais uma vez, o infortúnio e o empenho processual da nobre autora e advogada, impõe-se o provimento do recurso interposto pelo banco requerido, para afastar sua responsabilidade no caso concreto, declarando-se a ação totalmente improcedente.

Com a reforma da sentença para total improcedência, caberá à autora o pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, além dos honorários sucumbenciais, fixados em 10% sobre o valor da causa, já com a majoração prevista no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, respeitada a gratuidade.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

**MARA TRIPPO KIMURA
RELATOR(A)**