



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000127270

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009523-05.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante JOÃO DA MATTA E SILVA NETO, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 354

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1009523-05.2025.8.26.0564

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

APELANTE(S): JOÃO DA MATTA E SILVA NETO

APELADO(S): BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A

JUIZ (A) SENTENCIANTE: MAURICIO TINI GARCIA

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. O autor relata ter sido vítima de fraude ao realizar transferências via PIX e empréstimos consignados após contato telefônico de terceiro se passando por funcionário do Banco Santander. Alega que as transações foram realizadas sob a promessa de serem fictícias e sem prejuízo, resultando em prejuízo financeiro e descontos indevidos em sua aposentadoria.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX e empréstimos consignados, alegando falha na prestação do serviço bancário.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexos causal entre o dano e a falha na prestação do serviço.

4. No caso concreto, o golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. As transações foram realizadas voluntariamente pelo autor, sem falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, configurando culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário.

IV. Dispositivo

5. Recurso desprovido.

Legislação Citada:

CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

927, parágrafo único; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, j. 28/11/2024; TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, j. 30/09/2024.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 450/457, relatório ora adotado, foi julgada improcedente a presente ação.

O autor apela objetivando a integral reforma da r. sentença sustentando, em resumo: a) a responsabilidade objetiva dos réus pelo ressarcimento dos danos por ele experimentados; b) a falha na prestação dos serviços; c) a existência de danos morais e materiais; d) a necessidade de devolução em dobro dos valores descontados indevidamente; e) o dever de condenação dos réus ao pagamento das verbas de sucumbência (fls. 465/481).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 488/492 e 493/509).

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Diante da tempestividade, do preparo (fls. 482/483) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

O recurso, no entanto, não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

Em sua inicial, o autor relata que, em 17/05/2022, recebeu ligação telefônica de terceiro que se apresentou como funcionário do Banco Santander S.A., informando sua conta corrente havia sido clonada e que o banco estava tentando rastrear os executores dessa ação.

Afirma que, acreditando tratar-se de contato oficial e diante da alegada necessidade de adoção de medidas urgentes, acabou realizando um pix no valor de R\$ 7.999,99 e três empréstimos consignados, com a promessa de que seriam transações fictícias e de que o autor não sofreria nenhum prejuízo.

Relata que “realizou os empréstimos e transferiu para sua conta do Banco ITI. Através da conta do Banco Iti, o Autor realizou diversos Pix para as chaves informadas pelos golpistas (nomes: CICERO GERALDO DA SILVA JUNIOR e ANDRÉ JACINTO MEIRA), totalizando aproximadamente R\$ 60.000,00”.

Assevera que “estava acometido pelo Covid e passando por cirurgias, temendo sofrer mais golpes, o Autor transferiu os valores que restaram na sua conta para conta de sua filha. O Autor, pessoa idosa e sem muita malícia, agora está pagando um empréstimo que vem sendo descontado diretamente de sua aposentadoria, totalizando R\$ 1.564,55 (mil quinhentos e sessenta e quatro reais e cinquenta e cinco centavos). São 52 parcelas e até hoje os Réus não deram qualquer suporte, mesmo diante do registro do boletim de ocorrência e requerimentos virtuais e presenciais. Desta forma, não restou alternativa, senão a propositura da ação, pois o Autor está pagando há tempos por um empréstimo que nunca adquiriu e foi efetivado por funcionário do banco e evidentemente falha do banco a exposição dos dados do cliente”.

Sobreveio sentença que julgou improcedente a ação, reconhecendo a inexistência de falha na prestação do serviço bancário e atribuindo a fraude à culpa exclusiva do autor e de terceiros, com condenação do demandante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Assim, a controvérsia recursal limita-se à análise da responsabilidade das instituições financeiras pelas operações decorrentes do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, à luz das circunstâncias do caso concreto.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no parágrafo 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência da consumidora frente à

capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, na forma do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, era dever dos bancos réus comprovar a regularidade da contratação dos empréstimos impugnados e das subsequentes transações financeiras.

Embora os réus sustentem a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva das instituições financeiras com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de 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.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprir destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade

inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ.

RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária.". Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11

e 98, §§ 2º e 3º. *Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).*

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação, encontra-se caracterizado **apenas o fortuito externo**.

Ainda que o autor afirme ter sido ludibriado, ele confessa que realizou pessoalmente todas as transações: *“a pedido do tal funcionário, o Autor realizou os empréstimos e transferiu para sua conta do Banco ITI. Através da conta do Banco Iti, o Autor realizou diversos Pix para as chaves informadas pelos golpistas (nomes: CICERO GERALDO DA SILVA JUNIOR e ANDRÉ JACINTO MEIRA), totalizando aproximadamente R\$ 60.000,00”* (fls. 7).

No caso concreto, não há qualquer indício de que os supostos estelionatários tenham tido acesso remoto ao aparelho do autor, tampouco restou demonstrada a superação dos mecanismos de autenticação dos bancos-réus sem a atuação do próprio consumidor, que, frise-se, foi confessa.

Ademais, os empréstimos foram feitos em valores condizentes com os proventos de aposentadoria do autor (fls. 37), não se mostrando

atípicos a ponto de, por si só, demandar bloqueio automático ou qualquer mecanismo extraordinário de detecção de fraude, especialmente considerando os padrões de movimentação das contas digitais e a facilidade operacional conferida pelos próprios aplicativos bancários.

Além disso, os empréstimos foram feitos em três dias úteis seguidos, tendo o autor possibilidade e tempo suficiente para verificar que não se tratavam de mera simulação, bastando, para tanto, comparecer pessoalmente a uma agência bancária ou mesmo telefonar para o gerente de sua agência bancária, por meio dos telefones oficiais, de modo a conferir a legitimidade das transações.

Assim, ausente demonstração de falha no serviço bancário ou de vulnerabilidade sistêmica, incide, na espécie, a excludente do fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, tratando-se, portanto, de aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não tendo os réus cometido ato ilícito, não há que se falar em indenização por dano moral.

Destarte, o recurso não merece provimento, impondo-se a manutenção da sentença tal como proferida.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pelo autor para 12% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator