



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000105285**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009992-43.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelada THAINÁ GABRIELY GUSMÃO GONÇALVES, são apelados/apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso dos réus e julgaram prejudicada a análise do recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**SERGIO GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO 1009992-43.2025.8.26.0114**

**COMARCA DE CAMPINAS**

**APELANTES: THAINÁ GABRIELY GUSMÃO GONÇALVES, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A E BANCO BRADESCO S/A**

**APELADOS: OS MESMOS**

**VOTO 59580**

APELAÇÕES - AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE DO FALSO INTERMEDIADOR DE VENDA DE VEÍCULO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL.

1. RECURSO DOS CORRÉUS - Argumentos que convencem - Responsabilidade civil - Pretensão da autora à responsabilização das instituições de pagamento réus pela fraude da qual foi vítima - Descabimento - Autora efetuou a transferência de valores via PIX para conta indicada pelo fraudador, sem adotar as cautelas mínimas quanto à veracidade e à idoneidade do destinatário de seu pagamento, transferindo valor para conta de pessoa desconhecida e sem qualquer vínculo com a negociação - Patente ausência de cautela da autora - Nexó causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) – Ação improcedente.

2. RECURSO DA AUTORA - Arbitramento de indenização por danos morais - Recurso prejudicado, diante da improcedência da demanda.

SENTENÇA REFORMADA - RECURSO DOS CORRÉUS PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos respectivamente por **THAINÁ GABRIELY GUSMÃO GONÇALVES, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A E BANCO BRADESCO S/A**, contra a r. sentença de fls. 285/288, cujo relatório se adota em complemento, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados nos autos da ação indenizatória para “*CONDENAR os réus, BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e BANCO BRADESCO S.A., solidariamente, a restituírem à autora a quantia de R\$ 10.500,00 (dez mil e quinhentos reais), a título de danos materiais, com correção monetária a partir do desembolso (11/11/2024) e juros de mora a contar da citação. A correção monetária e os juros de mora incidirão nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil, observadas, quando aplicáveis, as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) Até 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será apurada com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do*

*Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) A partir de 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), aplicam-se os seguintes critérios: a) quando houver apenas correção monetária, será utilizado o IPCA-IBGE; b) quando houver apenas juros de mora, será utilizada a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE; c) quando houver simultaneamente correção monetária e juros de mora, será aplicada a taxa SELIC. Diante da sucumbência recíproca, condeno a parte autora ao pagamento de 30% das custas e despesas processuais, e os réus, solidariamente, aos 70% restantes. Condeno a autora a pagar honorários advocatícios aos patronos dos réus, que fixo em 10% sobre o valor do pedido de dano moral julgado improcedente (R\$ 20.000,00), observada a gratuidade da justiça concedida. Condeno os réus, solidariamente, a pagar honorários ao patrono da autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação por danos materiais (R\$ 10.500,00), nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil”.*

Irresignada, a autora recorre, pugnando pela reforma da r. sentença. Afirma que os fatos relatados não podem ser considerados como mero dissabor. Destaca que “danos morais decorreram, não apenas da frustração de ver-se vítima de uma fraude, mas principalmente da ineficácia das apeladas em solucionarem problema decorrente de serviços que elas disponibilizaram ao consumidor”. Afirma que a parte adversa assumiu os riscos do negócio ante o imensurável ganho com suas atividades, não podendo se furtar de sua responsabilidade nos casos de falha na prestação de serviços, como ocorreu no caso vertente. Pugna pelo arbitramento de indenização por danos morais em R\$ 20.000,00 (fls. 292/300).

Irresignado, o Banco Santander (Brasil) S/A recorre, pugnando pela reforma da r. sentença. Afirma que, ao contrário da fundamentação apresentada, não praticou qualquer ato ilícito contrário ao direito. Alega que “inexiste qualquer relação de causalidade entre o comportamento da Instituição Financeira e o “pretense” dano experimentado pela parte autora, eis que os fatos narrados se mostram desprovidos de elementos probatórios”. Aduz que, em razão da ausência de cumprimento do disposto no artigo 373, I, do Código de Processo Civil, o pleito da autora não deve ser acolhido (fls. 301/306).

Irresignado, o Banco Bradesco S/A recorre, pugnando pela

reforma da r. sentença. Alega inexistir qualquer ilegalidade nas transferências realizadas pela parte autora. Afirma que “*não há que se falar em falha na prestação do serviço bancário quando o banco apenas disponibilizou conta corrente a um terceiro que, posteriormente, a utilizou para fins ilícitos, sem que houvesse qualquer elemento objetivo capaz de indicar irregularidades no momento da abertura da conta*”. Aduz que a reparação do prejuízo material deve sempre ser equivalente à efetiva e comprovada diminuição causada pelo ato culposos, sendo que esta comprovação já deve existir no ato do pedido da reparação deste dano e não de maneira genérica como trazido aos autos pela parte adversa (fls. 309/315).

Recursos tempestivos, preparado o recurso dos réus e isento de preparo o recurso da autora e respondidos às fls. 325/332, fls. 333/348 e fls. 349/352.

### **É O RELATÓRIO.**

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Thainá Gabrieleley Gusmão Gonçalves em face do Banco Santander (Brasil) S/A e do Banco Bradesco S/A, alegando, em síntese, que foi vítima de fraude conhecida como "golpe do falso intermediário". Narra que, ao negociar a compra de um veículo anunciado na plataforma Marketplace, foi induzida por um estelionatário a realizar uma transferência via Pix no valor de R\$ 10.500,00, de sua conta mantida junto ao Banco Santander para uma conta de titularidade do fraudador, mantida junto ao Banco Bradesco. Sustenta a falha na prestação de serviços de ambas as instituições financeiras. Aponta que o Banco Santander, como instituição de origem da transação, falhou em seu dever de segurança ao permitir uma operação de valor vultoso e atípico ao seu perfil de consumo. Em relação ao Banco Bradesco, alega-se negligência nos procedimentos de abertura e monitoramento da conta receptora, que teria sido utilizada para a prática de ilícitos. Pugnou pela condenação das casas bancárias no pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 10.500,00 e morais em R\$ 20.000,00.

Citado, o Banco Bradesco arguiu sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que não participou da relação jurídica que originou o dano, atuando apenas como instituição destinatária dos valores. No mérito, sustentou a ausência de falha na prestação de seus serviços, atribuindo a responsabilidade pelo evento à culpa exclusiva da autora, que não adotou as cautelas necessárias ao realizar a transação.

Pugnou pela improcedência da demanda.

Citado, o Banco Santander defendeu a regularidade da transação, uma vez que foi realizada pela própria autora mediante uso de seus dispositivos e senhas pessoais. Afirmou ter adotado as providências cabíveis por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), que se mostrou infrutífero por ausência de saldo na conta do beneficiário. Sustentou a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro e rechaçou a pretensão indenizatória. Pugnou pela improcedência da demanda.

O feito seguiu seu regular procedimento, sendo proferida a r. sentença de procedência parcial, em face da qual ambas as partes se insurgem.

Pois bem.

Respeitado o entendimento do ilustre magistrado de 1º grau, a r. sentença recorrida deve ser reformada.

Anote-se que o Código de Defesa do Consumidor se aplica às instituições financeiras, na esteira do entendimento sumulado do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 297): *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Assim é direito da parte vulnerável a facilitação da defesa de seus interesses em juízo (CDC, art. 6º, VIII), inclusive com a inversão do ônus probatório (CDC, art. 6º, IV).

A causa de pedir exposta na petição inicial, como relatado, envolve o cometimento de crime em desfavor da autora ao comprar veículo com intermediação de golpista que a ludibriou a transferir o valor da compra.

No tema da responsabilidade civil das instituições financeiras, há entendimento jurisprudencial sumulado no âmbito do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 479), verbis: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos”*.

Importante destacar, porém, que a responsabilidade dos réus, como prestadores de serviços, embora objetiva, é elidida nas hipóteses de caso

fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º do CDC).

E, no caso dos autos, houve voluntária transferência de valor realizada pela autora em nome de terceiro estranho à lide, em decorrência de suposta intermediação na compra de veículo.

Ou seja, a culpa exclusiva da vítima é evidente e fulmina o nexo causal.

Note-se que a autora foi vítima de um golpe, não tendo as instituições financeiras réis contribuído para o evento danoso, vez que ela efetuou a transferência de valor via PIX para conta indicada pelo fraudador sem adotar as cautelas mínimas quanto à veracidade e à idoneidade do destinatário de seu pagamento, transferindo valor para conta de pessoa desconhecida e sem qualquer vínculo com a negociação.

Malgrado o dissabor vivenciado pela requerente em razão do acontecido, este não pode ser imputado às instituições financeiras, que não contribuíram para o ocorrido. O conjunto probatório colacionado aos autos revela que a fraude ocorreu em razão da conduta da autora, que deixou de tomar as cautelas mínimas de prevenção, inexistindo qualquer falha na prestação dos serviços prestados pelos réus.

Nesse sentido, julgados deste e. Tribunal de Justiça, inclusive desta c. Câmara que reconhece a ausência de falha na prestação de serviços:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de improcedência na origem – Alegação do autor/apelante de que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros – **Efetivada pelo autor transferências de valores, a terceiros, via PIX, para suposta aquisição de veículo automotor – Contato realizado com terceiros fraudadores via aplicativo "whatsapp" – Responsabilidade das réis não caracterizada - Ausência de falha na prestação de serviços - Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência do autor – Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor – Inteligência do art. 14,***

*parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 930, do Código Civil – Precedentes – Sentença mantida – Recurso improvido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1031819-47.2024.8.26.0405; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)*

**DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÃO FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA CONTA DE TERCEIRO. GOLPE DO ANÚNCIO FALSO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME** *Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais em razão de fraude financeira. O autor, ao negociar a compra de um veículo anunciado em rede social, realizou transferência via PIX para conta mantida na instituição financeira ré, sem, contudo, receber o bem adquirido. Alegou falha na prestação do serviço da instituição ao permitir a abertura de conta por terceiro fraudador. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pela fraude praticada por terceiro, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, prevista na Súmula 479 do STJ, não se aplica quando o evento danoso decorre de fortuito externo, como golpes praticados por terceiros sem a participação da instituição financeira. O exame dos autos revela que a fraude foi possibilitada pela própria conduta do autor, que realizou transferências voluntárias sem adotar as cautelas necessárias para verificar a legitimidade da negociação. A eventual irregularidade na abertura da conta destinatária do valor transferido não constitui, por si só, causa direta e eficiente para a fraude, sendo mera condição acessória sem nexo causal com o dano sofrido. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de São Paulo afasta a responsabilidade da instituição financeira quando inexistem indícios de falha na segurança do sistema bancário ou de vínculo entre a atuação do banco e a fraude cometida por terceiro. A inexistência de defeito na prestação do serviço ou de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo do autor impede a responsabilização do banco, conforme o artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. IV. DISPOSITIVO E TESE*

*Recurso desprovido. Tese de julgamento: A responsabilidade civil da instituição financeira não se configura quando o dano decorre exclusivamente de golpe praticado por terceiro, sem falha na prestação do serviço bancário. A abertura de conta por fraudador não constitui, por si só, causa direta para o evento danoso quando a fraude ocorre por iniciativa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal. A incidência da Súmula 479 do STJ exige que a fraude tenha relação direta com a atividade bancária, caracterizando fortuito interno, o que não se verifica nos casos em que a vítima voluntariamente transfere valores a terceiros sem a devida cautela. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp nº 2.653.859/SC, rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1008673-19.2023.8.26.0176, rel. Léa Duarte, j. 09/11/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1004088-74.2022.8.26.0299, rel. José Marcos Marrone, j. 24/04/2024.*

*(TJSP; Apelação Cível 1040436-30.2023.8.26.0405; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)*

*AÇÃO de restituição de valores cumulada com INDENIZATÓRIA - autor - motocicleta - aquisição - ANÚNCIO EM rede social (facebook) - ATUAÇÃO DE TERCEIRO ESTELIONATÁRIO COMO INTERMEDIADOR - conta para a transferência dos valores - DESTINAÇÃO - falsário - AUTOR - pretensão - ressarcimento do NUMERÁRIO e INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FUNDAMENTO - RÉU - falha na prestação do serviço - AUTORIZAÇÃO DE abertura da conta POR AGENTE CRIMINOSO - instituição financeira - NÃO PARTICIPE DA FRAUDE - culpa exclusiva de terceiro e concorrente do autor - DESCUIDO NA CHEGAGEM DA LICITUDE DA INTERMEDIÇÃO E DAS PRÁTICAS ADOTADAS PARA A AQUISIÇÃO DE VEÍCULO - FORTUITO EXTERNO - art. 14, §3º, II, DA LEI 8.078/90 - PRECEDENTES - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - sentença - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002635-02.2022.8.26.0604; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2023; Data de Registro: 14/11/2023).*

*Responsabilidade civil "Golpe do anúncio falso" Pretensão do autor à responsabilização dos réus pela fraude da qual foi*

*vítima após ter negociado a compra de um veículo por meio de rede social Transferências bancárias que foram efetuadas de maneira voluntária pelo autor em conta de terceiros desconhecidos sem cautela mínima. Responsabilidade civil "Golpe do anúncio falso" - Fraude que não pode ser reputada como fortuito interno, porquanto não guardou relação de causalidade com a atividade dos fornecedores - Réus que, comunicados da fraude, atuaram para tentar recuperar o numerário transferido pelo autor, sem êxito - Ausência de indícios de defeito no sistema de segurança dos réus - Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, sem qualquer possível ligação com a atuação dos réus, excludentes de responsabilidade Rompido o nexo de causalidade entre a conduta dos réus e o dano suportado pelo autor Sentença de improcedência da ação mantida Apelo do autor desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004088-74.2022.8.26.0299; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jandira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/04/2024; Data de Registro: 24/04/2024);*

*Apelação Ação de restituição de valores cumulada com danos morais e materiais Sentença de improcedência Inconformismo da autora Não acolhimento Autora vítima de estelionato a partir de contato com terceiro Apelante que não adotou a mínima cautela para evitar a transferência para conta de terceiros Provas nos autos que não demonstram qualquer participação do banco réu da dinâmica dos fatos Apelado que promoveu a abertura da conta pelo suposto golpista após a apresentação de documentos, não cabendo ao réu presumir que a conta seria utilizada para aplicação de golpes Fortuito externo Responsabilidade objetiva afastada Incidência do art. 14, §3º, II, do CDC Precedentes Sentença mantida RECURSO IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1012795-65.2023.8.26.0438; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 4ª Vara; Data do Julgamento: 30/01/2025);*

*APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais. Autor que realizou transferência por PIX para pagamento de veículo. Pagamento realizado para conta de pessoa que não era o proprietário do bem. Autor que contribuiu diretamente com a aplicação do golpe ao atuar sem a necessária cautela na verificação dos dados do proprietário do veículo. Ausência de nexo de causalidade entre os danos sofridos pelo autor e a atividade dos réus. CDC, art. 14, § 3º, II. Inteligência. Precedentes desta 18ª Câmara. Sentença Mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.(TJSP; Apelação Cível*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*1002542-57.2023.8.26.0619; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taquaritinga - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024)*

Assim, diante das peculiaridades do caso, não há como atribuir às instituições bancárias qualquer responsabilidade de ressarcirem a autora pelos danos descritos na inicial.

Diante da presente decisão, fica prejudicada a análise do recurso interposto pela autora que pretendia o arbitramento de indenização por danos morais.

Destarte, a presente ação indenizatória é julgada improcedente, ficando a autora condenada no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da parte ré, arbitrados em 10% sobre o valor dado à causa, respeitada a gratuidade.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso dos réus, prejudicada a análise do recurso da autora.

**SERGIO GOMES**

**Relator**