



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000253706**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011369-22.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ANGELA MARIA NERYS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1011369-22.2024.8.26.0005

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

APELADA: ANGELA MARIA NERYS DE SOUZA

JUIZ: HENRIQUE BERLOFA VILLAVERDE

**Voto nº 3161**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, REPETIÇÃO DO INDÉBITO E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. Golpe do falso funcionário. Sentença de parcial procedência. Insurgência do corréu BANCO SANTANDER S/A. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. A relação jurídica entre as partes é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de falha na prestação de seus serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do C. STJ, que consagra a teoria do risco do empreendimento para hipóteses de fortuito interno. A responsabilidade objetiva do fornecedor, no entanto, não é absoluta, podendo ser afastada pela comprovação de uma das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC. CASO CONCRETO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Instituição financeira que se desincumbiu do seu ônus probatório (art. 373, II, CPC), demonstrando a regularidade das transações realizadas pela própria autora, com o uso de biometria facial, geolocalização e apresentação de documento de identificação. Inexiste, assim, responsabilidade do corréu BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, porquanto se limitou a prestar o serviço bancário em conformidade com o que solicitado. NEXO CAUSAL ROMPIDO. Cenário fático que evidencia a culpa exclusiva do consumidor, que não agiu com o devido dever de cuidado, ou, no mínimo, a culpa exclusiva de terceiro. Rompimento do nexo de causalidade que afasta o dever de indenizar. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 371/378) interposto contra a r. sentença de fls. 513/518 dos autos da ação declaratória de nulidade contratual c.c indenização por danos morais,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*repetição de indébito e pedido de tutela de urgência*<sup>1</sup> ajuizada por ANGELA MARIA NERYS DE SOUZA inicialmente em face de BANCO SANTANDER, OLE CONSIGNADO (atualmente incorporado pelo BANCO SANTANDER BRASIL S.A) e CRED 6 ASSESSORIA COMERCIAL LTDA, por meio da qual o MM. Juiz julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos: *Pelo exposto, nos termos do artigo 487, I, do CPC, julgo parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: a) declarar a inexistência do vínculo contratual de empréstimo consubstanciado na proposta número 878085615, para que deixe de produzir todo e qualquer efeito jurídico em relação à parte autora; b) condenar o réu a restituir a quantia descontada do benefício previdenciário da parte autora de modo simples, devendo esse montante ser apurado em fase de liquidação, incluindo-se os valores descontados durante o trâmite desta ação, incidindo juros da mora e correção monetária desde a data de cada desconto.*

Inconformado, recorre o corréu BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, (fls. 371/378).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 379/380), respondido em fls. 384/390.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

A autora narrou, na petição inicial, conforme relatório que da r. Sentença, que *“terceiros utilizaram seus dados para realizar operações fraudulentas. Argumenta que houve falha na prestação de serviços por parte dos réus, com coparticipação do banco no golpe. Aduz ser aposentada e receber seu benefício no Banco do Brasil, com o qual mantém contrato de empréstimo consignado de 88 parcelas no valor de R\$ 883,85. Que no dia 18/07/2023 recebeu ligação telefônica na qual Júlio César se apresentou como funcionário do Banco Olé, propondo-lhe a compra da referida dívida com redução de valores, passando a dever para o Banco Santander. Alega que foi orientada de que receberia em sua conta no Banco do Brasil a quantia de R\$ 20.490,90, cujo valor deveria ser transferido à empresa Cred 6 Assessoria Comercial Ltda, por meio de Pix, para que*

<sup>1</sup> R\$ 64.289,92 em maio de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*a referida empresa, financeira do Banco Santander, concluisse a portabilidade do débito, gerando redução da quantia de R\$ 371,67 de seu consignado, gerando quitação do empréstimo originário com restituição da quantia de R\$ 3.073,35. Aduz que em 25/07/2023 recebeu link para acessar aplicativo direcionado ao "seu gov" para liberar a transação. Afirma que a todo momento ficava desconfiada da transação e que no dia 26/07/2023 transferiu à Cred 6 Assessoria Comercial o valor de R\$ 3.400,00 e outros valores. Ressalta ter mantido contato com referida pessoa por 10 dias, o que gerou credibilidade. Contudo, ao consultar "seugov" deparou-se com empréstimo no valor de R\$ 49.167,32 junto ao Banco Santander em adição ao empréstimo originário do Banco do Brasil. Afirma que não pretendia fazer qualquer empréstimo. Requereu a nulidade do contrato de nº 878085615 junto ao Banco Santander, a declaração de inexistência dos débitos, a repetição em dobro dos valores consignados".*

Diante do julgamento de parcial procedência, insurge-se corréu BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A. Alega, em síntese, que o juízo de origem concluiu equivocadamente que o Banco Santander não se desincumbiu do ônus da prova quanto à legitimidade da contratação, uma vez que o contrato foi formalizado por meio de tecnologia segura, com validação por biometria facial, mediante envio de link por SMS, acesso ao conteúdo contratual, validação das condições e captura de selfie para confirmação, Afirma que a contratação digital foi concluída com o consentimento da contratante e o valor de R\$ 20.490,90 foi devidamente depositado em sua conta no Banco do Brasil, confirmando a existência do vínculo e a entrega do crédito. Sustenta que a simples alegação de fraude não é suficiente para invalidar o contrato diante da robusta comprovação documental e tecnológica, sendo a biometria uma forma eficaz de autenticação. Defende que eventuais prejuízos suportados pela autora decorrem de sua relação direta com terceiros estranhos ao Banco, notadamente a empresa Cred 6 Assessoria Comercial Ltda, não podendo o banco ser responsabilizado por atos de terceiros com os quais não mantém vínculo. Insiste que, embora a apelada possa ter sido vítima de fraude por terceiros, o banco não concorreu para a prática do ato ilícito, tendo a sentença desconsiderado a boa-fé da instituição financeira. Pede



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o provimento do recurso e a reforma da r. Sentença para: *“Reconhecer a validade do contrato digital de empréstimo nº 878085615, celebrado entre as partes com autenticação por biometria facial; 2. Reconhecer a regularidade da contratação e, por consequência, a inexistência de qualquer ilicitude ou falha na prestação do serviço pelo Banco Apelante; Julgar improcedente a ação ajudada pela Apelada; Afastar a notificação à restituição dos valores debitados, bem como a notificação ao pagamento de indenização por danos morais. 3. Subsidiariamente caso não seja este o entendimento de Vossas Excelências quanto à validade do contrato, requer: Que seja reconhecida a compensação dos valores creditados na conta da Apelada, no importe de R\$ 20.490,90, com eventuais valores a serem restituídos, uma vez que tal quantia foi disponibilizada à parte autora, o que configura o adimplemento da obrigação principal pelo banco; 4. Que a devolução dos valores seja feita de forma simples, afastando-se a devolução em dobro, por não estar configurada má-fé do Apelante, conforme entendimento consolidado do STJ; Que seja reformado a condenação danos morais, por ausência de conduta ilícita ou de qualquer abuso por parte do Apelante, inexistindo nexos de causalidade entre sua conduta e o eventual prejuízo suportado pela Apelada, ou qualquer decorre de relação desta com terceiros estranhos ao Banco;”*

O recurso comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Contudo, a responsabilidade objetiva não é absoluta. Ela pode ser afastada caso o fornecedor comprove a ocorrência de uma das excludentes de responsabilidade previstas no § 3º do artigo 14 do CDC, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, que tem o condão de romper o nexo causal e, assim, afastar a caracterização da responsabilidade civil.

A esse respeito, colaciono precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.*

*1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.*

*2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.*

*3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.*

*4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.*

*5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.*

*6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.*

*7. Recurso especial não provido.*

*(REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrichi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025).*

E, no caso em tela, é exatamente essa a hipótese.

A autora relata que recebeu ligações telefônicas e contato, via aplicativo de mensagens, de suposto funcionário do corréu OLÉ CONSIGNADOS, ocasião em que o suposto funcionário propôs a portabilidade do empréstimo que a autora possuía junto ao Banco do Brasil para o banco Santander, com a conseqüente quitação do empréstimo junto ao Banco do Brasil, redução de R\$ 391,67 no valor das parcelas e restituição de um montante de R\$ 3.073,55 à autora. A autora, então, aceitou a proposta de portabilidade e, orientada pelo golpista, acessou o *link* enviado por este e realizou todos os procedimentos orientados para a realização da contratação do empréstimo, inclusive, acessando o aplicativo *sougov.br* e efetuando a liberação de referida transação. No dia seguinte, o golpista, novamente em contato com a autora, certificando-se que o valor havia sido creditado em sua conta, orientou novamente a autora a realizar as transações descritas na inicial (pix no valor de R\$ 3.400,00; TED no valor de R\$ 2.400,00 e pagamento de boleto no valor de R\$ 10.000,00; agendamento de *pix* para o dia seguinte (R\$ 3.400,00) e transferência (R\$1.290,00), todas as transações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com destinatário/beneficiário CRED 6 ASSESSORIA COMERCIAL LTDA).

As informações constantes em documentos trazidos pela autora (fls. 39/51), mostram que o número da pessoa que entrou em contato com a autora não faz parte dos números oficiais dos requeridos Olé e Santander, sequer consta identificação que remeta a tais bancos. Além disso, consta que a própria autora, a pedido do golpista, enviou o seu *extrato de consignações vigentes* (fls. 39), bem como seu documento de identificação (fls. 43), acessou o link enviado (fls. 44) e seguiu todos os passos orientados, para a contratação do referido empréstimo, e, posteriormente, realização das operações de pix, TED, transferência e pagamento de boleto (fls. 44/51).

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira não se configura na hipótese em exame, visto que a própria autora efetuou as transações (fls. 39/51), evidenciando sua falta de diligência ao realizar contratação de empréstimo e diversas transações em sua conta bancária, com base em orientações recebidas por terceiro desconhecido, supostamente funcionário do corréu BANCO OLÉ CONSIGNADO (incorporado pelo BANCO SANTANDER BRASIL S.A). É dizer, o ocorrido decorreu exclusivamente de sua conduta (culpa exclusiva da autora), que facilitou a ação fraudulenta, rompendo o nexo de causalidade entre a conduta do apelante (prestação de serviço bancário) e o evento danoso (desfalque patrimonial mediante engodo perpetrado por estelionatários).

Constata-se, portanto que a fraude só foi possível com a participação da autora, que, induzida pelo estelionatário, por sua livre vontade, ensejou as inúmeras operações em comento.

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta da instituição financeira apelante que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Por sua vez, a instituição financeira apelante, ao ser demandada, desincumbiu-se satisfatoriamente de seu ônus probatório (art. 373, II, CPC), apresentando robusta prova documental da regularidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

das transações. Conforme se depreende dos documentos de fls. 250/265, restou comprovado que as operações foram realizadas de forma digital, por meio de assinatura eletrônica (fls. 255/257), com biometria facial, apresentação de documento pessoal e dossiê digital (fls. 260/262). Ainda, a ligação recebida sequer partiu de suposta central do apelante, e sim de número de telefone cuja identificação do contato consta como JÚLIO CÉSAR, com foto de perfil sem qualquer relação com o apelante (fls.51).

Dessa forma, fica evidenciada a ausência de falha na prestação do serviço. O que se desenha é um cenário de culpa exclusiva da vítima —que não agiu com a devida cautela, possibilitando que terceiros a ludibriassem para que ela mesmo enviasse as informações de seus empréstimos, seus documentos pessoais e realizasse a contratação do referido empréstimo, bem como os mais variados tipos de transações em sua conta —ou, no mínimo, de culpa exclusiva de terceiro, o que, de igual modo, rompe o nexo de causalidade e afasta o dever de indenizar.

Noutras palavras, inexistem elementos nos autos que amparem a tese da autora, de coparticipação do banco réu no ilícito ou de ausência de sua coparticipação.

Nesse contexto, embora se lamente a situação experimentada pela autora, não há como imputar ao banco apelante a responsabilidade pela efetivação da transação que lhe causou prejuízo, haja vista que foi a própria autora quem deu azo à fraude, ainda que ludibriada por desconhecido, sem indício de relação de causalidade entre qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira e o resultado danoso.

Em caso análogo, assim decidiu esta 11ª Câmara de Direito Privado:

*DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO SOMENTE DO RÉU. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Golpe*

*da falsa central de atendimento. Autora que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo terceiro entrado em contato por ligação telefônica, informando a realização de empréstimo em seu nome, e que para o cancelamento precisaria devolver o valor. Pix efetuado pela autora para terceira pessoa, sem qualquer ligação com o banco. **Autora que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexó direto de causalidade. Culpa exclusiva da autora caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada.** 3. Recurso provido, julgando-se a ação improcedente e condenando-se a autora ao pagamento dos encargos de sucumbência.*

*(TJ-SP - Apelação Cível: 10367763920248260002 São Paulo, Relator: José Wilson Gonçalves, Data de Julgamento: 03/12/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/12/2024). (g.n.)*

*AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autora que foi vítima do golpe da "falsa central" – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Contato telefônico de fraudador relatando suposta transação indevida na conta da autora – Fraudador que orientou a requerente a realizar diversas transações para, supostamente, bloquear o saldo de sua conta bancária – Orientações enviadas em aplicativo de mensagens por telefone que não integra os canais oficiais de comunicação da instituição financeira – **Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador – Padrão de diligência mínima que exigia a busca de orientação por meio de canal oficial do banco antes de concretizar as transações – Elementos dos autos que não permitem o reconhecimento de falha na prestação de serviços – Dano moral não configurado – Autora que contribuiu diretamente para a fraude** – Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – RECURSO NÃO PROVIDO.*

*(TJ-SP - Apelação Cível: 10307531120238260003 São Paulo, Relator: Renato Rangel Desinano, Data de Julgamento: 03/07/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/07/2024). (g.n.)*

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Transação bancária (PIX) – **Autor que alega ter sido vítima de golpe** ao baixar aplicativo que permitiu acesso remoto à sua conta bancária por estelionatários e efetivar duas transferências bancárias em favor destes, nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 20.000,00 - **Pretensão de condenação da instituição financeira, na qual mantém***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**conta corrente, a restituir os valores transferidos – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Descabimento – Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado pelo autor – Hipótese em que o requerente admite ter sido ludibriado, o que culminou na efetivação de duas transferências por meio da ferramenta PIX para conta bancária de terceiro, mantida em outra instituição financeira – Ausência de ato ilícito por parte do réu, que apenas cumpriu as ordens de pagamento enviadas pelo autor – **Outrossim, não foi demonstrado qualquer vazamento de dados relacionados ao requerente, mesmo porque foi este quem entrou em contato com os estelionatários e permitiu o acesso remoto à sua conta bancária - Ademais, embora em valores menos expressivos, o autor movimentava constantemente sua conta, inclusive para fins de investimento em renda fixa e criptomoedas – Ausência de demonstração de que as transferências excederam o limite fixado para tanto – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO"****

(TJSP; Apelação Cível 1002031-18.2022.8.26.0062; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bariri - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/09/2023; Data de Registro: 14/09/2023 – destaques nossos)

Em suma, ausente a prova do defeito do serviço prestado pela instituição financeira apelante, os pedidos em face dela dirigidos são todos improcedentes.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento** ao recurso. Em razão da sucumbência, deverá a parte autora arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono do requerido, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos dos artigos 85, §8º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora