



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000066352**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011937-65.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante APARECIDA FRAGA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BRASIL BANK CONSULTORIA EM INVESTIMENTOS LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1011937-65.2025.8.26.0405

Comarca: Osasco (2ª Vara Cível)

Apelante: Aparecida Fraga

Apelados: Banco Santander (Brasil) S/A e Brasil Bank Consultoria em Investimentos Ltda.

Juiz: Dr. Mario Sergio Leite

Voto nº: 00.458

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. ESTELIONATO. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em relação ao Banco Santander e parcialmente procedentes em relação à Brasil Bank Consultoria em Investimentos Ltda., condenando esta à devolução de R\$ 5.000,00 e ao pagamento de R\$ 3.000,00 por danos morais, em razão de contratação fraudulenta e transferência de valores no contexto de golpe sofrido pela apelante.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade objetiva do Banco Santander pelos danos sofridos pela apelante, vítima de fraude, e (ii) a majoração da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 4. No caso, a fraude foi originada por terceiros via WhatsApp, fora do controle do banco, caracterizando fortuito externo. A apelante voluntariamente forneceu dados e realizou operações, rompendo o nexo de causalidade. 5. O pleito de majoração da indenização por danos morais não merece acolhimento, pois a conduta da apelante foi determinante para a fraude. O valor fixado atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem evidência de abalo extraordinário.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor. 2. A fraude originada fora do sistema bancário caracteriza fortuito externo.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r.

sentença de folhas 276/287, que, na ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais em razão de contratação fraudulenta e transferência de valores no contexto de golpe sofrido pela apelante, julgou improcedentes os pedidos em relação ao corréu Banco Santander (Brasil) S/A e parcialmente procedentes os pedidos em relação à corré Brasil Bank Consultoria em Investimentos Ltda., para a condenação desta à devolução do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à autora, com correção monetária e juros de mora a contar da transferência, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Pela sucumbência em relação ao Banco Santander, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça. Em relação à corré Brasil Bank, esta foi condenada ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau fundamentou sua decisão no reconhecimento da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Pontuou que a autora, embora ludibriada por estelionatários que se passaram por funcionários de instituição financeira via aplicativo WhatsApp, realizou voluntariamente as operações questionadas, utilizando senhas de acesso e efetuando o envio de biometria facial (selfie). Concluiu que a fraude foi propiciada pela conduta da própria requerente, caracterizando fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira, o que rompe o nexo de causalidade e configura fortuito externo. Quanto à corré Brasil Bank, reconheceu o dever de restituir o valor recebido e o cabimento de danos morais ante a revelia e a ausência de impugnação sobre a participação no negócio fraudulento.

Sustenta a apelante a necessidade de reforma parcial do julgado para que o Banco Santander seja responsabilizado objetivamente pelos danos sofridos, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alega que a fraude configura fortuito interno e que a instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação digital, pois



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não exigiu certificado digital emitido por autoridade certificadora reconhecida pela ICP-Brasil. Afirma ser pessoa idosa e com baixo grau de instrução, tendo sido induzida em erro. Pugna, ainda, pela majoração da indenização por danos morais para o valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), requerendo a condenação solidária de ambos os réus.

Em contrarrazões, o apelado Banco Santander arguiu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sustentando inexistir relação com a empresa Brasil Bank ou ingerência sobre os valores após o crédito na conta da autora. No mérito, defende a regularidade da contratação digital realizada mediante biometria e confirmação por código enviado via SMS, o que comprovaria a manifestação de vontade. Reitera a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, pleiteando a manutenção integral da sentença.

**É o relatório.**

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo Banco Santander em suas contrarrazões. Conforme bem decidido pelo juízo de primeiro grau, a legitimidade deve ser analisada à luz da teoria da asserção, ou seja, de acordo com os fatos narrados na petição inicial. Tendo a apelante atribuído ao banco falha na segurança do sistema que permitiu a contratação supostamente fraudulenta, exsurge a pertinência subjetiva da instituição financeira para figurar no polo passivo da lide. Eventual responsabilidade sobre o evento é questão que se confunde com o mérito.

Passo ao mérito.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil das apeladas pelos danos materiais e morais pleiteados pela apelante, vítima de fraude perpetrada por terceiros através de engenharia social, na qual houve a contratação de empréstimo consignado e posterior transferência voluntária de valores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso não comporta provimento.

É inegável que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, atraindo a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor e o entendimento da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Dessa forma, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o artigo 14 do referido diploma legal e a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe 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".

Todavia, a responsabilidade objetiva não é absoluta e pode ser afastada quando restar comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme previsto no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em tela, o conjunto probatório demonstra de forma inequívoca que o evento danoso não decorreu de falha nos sistemas de segurança do Banco Santander, mas sim da conduta desprovida de cautela da própria apelante.

Restou demonstrado que a apelante foi abordada por terceiros estelionatários via aplicativo WhatsApp, ambiente externo e alheio ao controle das instituições financeiras. Induzida por uma narrativa fraudulenta de cancelamento de cartões, a apelante forneceu seus documentos pessoais, realizou validação biométrica (selfie) e inseriu códigos de segurança recebidos via SMS para formalizar a contratação do empréstimo. Posteriormente, de posse do valor creditado em sua conta, realizou voluntariamente a transferência de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a empresa Brasil Bank.

Ora, os procedimentos de segurança adotados pelo banco apelado, como a exigência de biometria facial e a confirmação por códigos dinâmicos enviados ao celular do cliente, mostram-se adequados e em conformidade com as



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

normas do Banco Central do Brasil. A tese da apelante de que seria necessário certificado digital emitido pela ICP-Brasil não encontra amparo na legislação atual, que admite assinaturas eletrônicas avançadas e simples, como a biometria, para a validade de negócios jurídicos.

Assim, o evento caracteriza-se como fortuito externo, pois a fraude (a engenharia social) originou-se fora do sistema bancário. A instituição financeira funcionou apenas como instrumento para uma operação voluntariamente ordenada e autenticada pela cliente, que falhou com o dever mínimo de cautela exigível. Rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima, a improcedência do pedido em relação ao Banco Santander era medida de rigor, não havendo que se falar em responsabilidade solidária deste pelo golpe sofrido.

Quanto ao pleito de majoração da indenização por danos morais fixada em face da *corré* Brasil Bank Consultoria em Investimentos Ltda, este também não merece acolhimento.

Embora a situação vivenciada pela apelante seja lamentável e gere aborrecimentos, deve-se considerar que sua própria conduta foi determinante para a consecução da fraude. A fixação do *quantum* indenizatório em R\$ 3.000,00 (três mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando o enriquecimento sem causa, especialmente diante da ausência de provas de que os fatos tenham atingido de forma concreta e grave os direitos da personalidade da recorrente. Ressalte-se que o desconto indevido em benefício previdenciário, por si só, não configura dano moral *in re ipsa*, exigindo prova de abalo extraordinário que não restou evidenciado nos autos.

Dessa forma, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em atenção ao artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante ao patrono do Banco Santander para 11% (onze por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

**SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA**

**Relator**