



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001300245

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012303-02.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante VILMA XAVIER DA SILVA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1012303-02.2024.8.26.0224

RECORRENTE: VILMA XAVIER DA SILVA

RECORRIDO(A): BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A

COMARCA DE ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE GUARULHOS

JUIZ(A) DE ORIGEM: FABIANA FEHER RECASENS

VOTO N. 105

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. FRAUDE COM CARTÃO DE CRÉDITO. "GOLPE DO BRINDE". CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos. A parte autora foi vítima do "Golpe do Brinde", fornecendo dados biométricos a terceiros, o que resultou em transações financeiras não autorizadas.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em aferir a responsabilidade civil do banco pelas transações contestadas, originadas de golpe em que a autora forneceu dados biométricos a terceiros; analisar se tal conduta configura culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR. A autora forneceu voluntariamente seus dados biométricos e o sistema de segurança do banco funcionou adequadamente, bloqueando transações posteriores, configurando-se culpa exclusiva da consumidora (art. 14, § 3º, II do CDC).

IV. DISPOSITIVO E TESE. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: Culpa exclusiva da consumidora ao fornecer dados pessoais rompe o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Legislação Citada::Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; art. 6º, VIII.

CPC, art. 1.010, II; art. 85, § 11; art. 98, § 3º; art. 1026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

TJ-SP, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III [Direito Privado 2], Apelação Cível: 1007799-68.2024.8.26.0606, Rel.: Des. MARA TRIPPO KIMURA, j. 23/07/2025.

TJ-SP, 21ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível: 1013051-50.2024.8.26.0348, Rel.: Des. MIGUEL PETRONI NETO, j. 10/02/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de recurso de apelação, cujo relatório adoto, interposto pela parte autora contra a respeitável sentença (págs. 206/209) que, nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos, julgou improcedentes os pedidos.

O juízo de primeiro grau afastou a responsabilidade da instituição financeira requerida com base na excludente prevista no artigo 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que teria havido culpa exclusiva da parte autora. Embora incontroverso que o tenha feito instada, sob falso pretexto, por terceiros (no chamado "golpe do brinde"), a prova documental produzida pelo banco réu teria demonstrado que o acesso ao cartão de crédito virtual da parte autora, que deu origem às transações questionadas, teria sido possibilitado por si, ao fornecer os dados do cartão e aquiescer a que se capturasse e sua biometria facial para autenticar sua identidade.

Sustenta a parte apelante (págs. 212/220) a necessidade da integral reforma da decisão. Reitera seus argumentos, notadamente que a falha de serviço teria se consubstanciado, pois o banco réu teria, depois de alertado do ocorrido, permitido outras compras, sem ao menos ter cancelado a biometria facial (pág. 217).

Recurso tempestivo e isento de preparo (pág. 245), por ser a parte autora beneficiária da justiça gratuita.

Em contrarrazões (págs. 224/231), o banco apelado sustenta que o recurso não deve ser conhecido, por inobservância ao princípio da dialeticidade recursal Argui, ainda, inovação recursal quanto à tese do "Desvio Produtivo do Consumidor", que não teria sido ventilada na petição inicial. No mérito, reitera os fundamentos da contestação, requerendo o não provimento do recurso.

A parte apelada não se opôs ao julgamento virtual (pág. 248).

II – VOTO.

A controvérsia diz respeito a responsabilidade civil da instituição financeira apelada pelas transações financeiras contestadas pela parte apelante, originadas do "**Golpe do Brinde**", no qual a consumidora foi induzida a fornecer seus dados biométricos (reconhecimento facial) a terceiros fraudadores, permitindo assim que utilizassem o cartão de crédito virtual da requerida.

De início, não merece ser acolhida a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, uma vez que o recurso conta com impugnação adequada ao conteúdo da sentença recorrida. O princípio da dialeticidade recursal prescreve a necessidade de impugnação específica dos fundamentos da sentença, para possibilitar eventual reforma ou anulação por esta Turma do Núcleo 4.0, vedando-se a insurgência amparada na mera reprodução da petição inicial ou da contestação, corolário do art. 1.010, II CPC.

De igual modo, afasta-se a preliminar de inovação recursal quanto à tese do "desvio produtivo do consumidor". Embora a petição inicial não utilize expressamente tal terminologia jurídica, descreve detalhadamente as diversas tentativas infrutíferas de solução extrajudicial (págs. 3/4), a perda de tempo útil e a falha do banco em resolver a contenda, dando substrato à referida tese. A parte apelada, em seu recurso, apenas atribuiu uma qualificação jurídica aos fatos já narrados.

Rejeitam-se, pois, as preliminares.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).

A aplicação desta operação não é automática:

“Afinal, a inversão do onus probandi não constitui princípio absoluto. É relativo, devendo o Juiz, no caso concreto, analisar cada situação e não aplicá-lo tão-só pelo motivo de ser a vítima a parte mais fraca” (JTJ 215/205 - Rel. Des. Flávio Pinheiro).

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Tal entendimento encontra-se consolidado na Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

Não obstante a responsabilização objetiva, o próprio Código de Defesa do Consumidor estabelece excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, exonerando-o, nos termos do art. 14, § 3º, II caso prove “a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Foi o que ocorreu no caso em tela. Constata-se dos autos, por admissão expressa da própria parte apelante em sua petição inicial (pág. 2) e no "Boletim de Ocorrência" por ela lavrado (págs. 13/14) que, em 30 de janeiro de 2024, foi abordada em frente à sua residência por duas mulheres que se passavam por revendedoras da marca "O Boticário"; sob o pretexto de entregar-lhe um perfume como brinde, as falsárias solicitaram que a vítima realizasse um "reconhecimento facial" em um dispositivo móvel de propriedade delas. A parte apelante admite que aquiesceu.

A r. sentença apreciou adequadamente os fatos. O sistema de segurança do banco não falhou; ao contrário, funcionou como programado, exigindo a credencial biométrica para a operação sensível.

Ademais, como evidenciado pela parte apelada (pág. 137), o sistema de monitoramento do banco demonstrou eficácia ao negar transações subsequentes que destoaram do perfil da parte autora (duas tentativas de compras de R\$ 998,56), mostrando que os mecanismos de prevenção existiam e funcionaram a contento.

A parte apelante agiu com manifesta negligência, não tendo adotado as cautelas mínimas esperadas do consumidor médio na sociedade contemporânea.

Afinal, qualquer proprietário de um *smartphone* sabe que o reconhecimento biométrico funciona como credencial de segurança que substituiu as senhas alfanuméricas.

O fornecimento dos próprios dados biométricos a terceiros deve ser tratado de maneira análoga à revelação da própria senha bancária, pelo que não se pode admitir a responsabilidade da instituição financeira quando ocorre, salvo quando resulta em transações incompatíveis com o perfil da titular, o que não ocorreu aqui.

A primeira transação realizada, ainda que de valor elevado (R\$ 3.900,00, três mil e novecentos reais), realizada em 01/02/2024 (pág. 80), foi aprovada por estar amplamente dentro do limite de crédito do cartão (R\$ 10.020,00, dez mil e vinte reais) (pág. 79), e por ter sido realizada com todas as credenciais válidas, não sendo razoável exigir-se do banco a censura prévia de uma tal operação autenticada biometricamente pelo titular.

Era crível que a parte apelante utilizasse seu cartão de crédito para a compra de um celular, presumivelmente o produto que foi adquirido por esse valor, dado o nome do estabelecimento (“MUNDOCELL”).

Aceitar neste caso a responsabilidade objetiva do fornecedor implicaria a aceitação de que qualquer gênero de fraude para se obter o acesso a cartões ou contas bancárias, por meio da cooperação inadvertida do titular, ensejaria a responsabilização automática da instituição financeira.

Por mais que se criem mecanismos para a autenticação da identidade de quem pretende realizar uma transação, o titular, detentor dos dados de proteção, sempre poderá fornecê-los aos estelionatários.

Quanto às compras posteriores, duas delas foram canceladas posteriormente pela instituição financeira, todas as demais em datas posteriores à ocorrência e ao bloqueio do cartão por ligação telefônica.

Não é crível que as compras tenham sido feitas sem que o cartão sequer sido desbloqueado pela usuária no sistema.

Neste sentido, responsabilizando-se o consumidor quando há o fornecimento de dados:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO PROVIDO. GOLPE DO BRINDE. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória com pedido de tutela de urgência cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de primeira instância declarou a inexistência da relação jurídica e condenou o réu ao pagamento de danos morais e materiais. O banco requerido apelou, buscando a validade dos contratos e o afastamento das condenações. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve culpa exclusiva do consumidor ao fornecer dados pessoais a um golpista, isentando o banco de responsabilidade pelas transações não reconhecidas. III. RAZÕES DE DECIDIR [...] 4. O autor agiu com negligência ao fornecer dados e fotografia de seu rosto a um desconhecido, sem adotar cautelas mínimas. Contratos firmados com aposição de senha pessoal, acompanhados de pesquisa de logs, por meio eletrônico. Operações esparsas, inclusive as transferências Pix. Renovação de empréstimo originário, não negado pelo autor, beneficiando-o. Narrativa inverossímil. Evento que decorreu de culpa exclusiva do autor. Art. 14, §3º, CDC. Exclusão de responsabilidade da Financeira. IV. DISPOSITIVO 5. Recurso provido. Sentença reformada para julgar totalmente improcedente a ação. (TJ-SP, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III [Direito Privado 2]. Apelação Cível: 1007799-68.2024.8.26.0606, Rel.: Des. MARA TRIPPO KIMURA, Data de Julgamento e Publicação: 23/07/2025).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA ROMPE O NEXO DE CAUSALIDADE EM CASOS DE GOLPE FINANCEIRO. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO NÃO SE APLICA QUANDO HÁ CULPA EXCLUSIVA DO CORRENTISTA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por danos materiais e moral proposta em razão de golpe financeiro. A autora alega ter recebido ligação de suposto funcionário do banco, repassando códigos de confirmação, o que resultou em empréstimo e transferências bancárias indevidas. [...] III. Razões de Decidir [...] 4. Não há como desconstituir a licitude das operações, pois a autora alterou o limite e fez as transações com autorização mediante reconhecimento facial. Reconhece-se a culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo de causalidade. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Culpa exclusiva da vítima rompe o nexo de causalidade em casos de golpe financeiro. 2. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica quando há culpa exclusiva do correntista. [...] (TJ-SP, 21ª Câmara de Direito Privado. - Apelação Cível: 1013051-50.2024.8.26.0348, Rel.: Des. MIGUEL PETRONI NETO, Data de Julgamento e Publicação: 10/02/2025).

Ante ao exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela parte apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor corrigido da causa, observada a suspensão da exigibilidade disposta no artigo 98, § 3º do mesmo diploma, por ser a recorrente beneficiária da justiça gratuita (pág. 88).

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator