



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000028205

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013362-40.2024.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante/apelada SUELY SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, Apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso do corréu Banco Santander e julgaram prejudicado o recurso da autora.VU.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 60807

APEL.Nº: 1013362-40.2024.8.26.0510

COMARCA: RIO CLARO

APTE. : SUELY SANTOS SILVA, e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

**APDO. : OS MESMOS, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE
PAGAMENTO, e BANCO BRADESCO S/A**

JUIZ : JOELIS FONSECA

RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS DE PARTE A PARTE CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA

“GOLPE DO FALSO EMPREGO/RECEBIMENTO DE COMISSÕES” – PRETENDIDA RESPONSABILIZAÇÃO DOS DEMANDADOS PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS DE VALORES PROMOVIDOS A PARTIR DE CONTA MANTIDA PELA AUTORA, APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO “TELEGRAM” – AUTORA RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR AS MOVIMENTAÇÕES DE VALORES QUE ALEGA INDEVIDA - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DEMANDADAS PELO EVENTO NARRADO NOS AUTOS - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO “FORTUITO INTERNO” – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA – RECURSO DO BANCO PROVIDO, PREJUDICADO O RECURSO DA AUTORA.

Tratam os autos de Recursos de Apelação interpostos contra R. Sentença que vem encartada a fls. 689/693, proferida em Ação de Inexistência de Débito c. c. Reparação por Danos Materiais e Morais, proposta por **SUELY SANTOS SILVA**, contra **BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, E OUTROS**, pela qual foi julgada improcedente a demanda em relação aos corréus **Nu Pagamentos S.A e Bradesco S/A**, e parcialmente procedente a demanda em relação ao **Banco Santander**, para o específico fim de: ***“condená-lo a devolver à autora os valores das transferências de fls. 43 e 46, no importe de R\$.21.400,00, acrescido da taxa selic a partir da data do fato. O autor arcará com 2/3 das custas e despesas processuais, além de honorários aos patronos dos requeridos Nubank e Bradesco que fixo em R\$.2.000,00 a cada qual, observada a gratuidade deferida, e ao patrono do Santander em R\$.1.000,00. O Santander fica condenado ao pagamento de 1/3 das custas e despesas processuais, além de honorários que fixo em 10% do valor da condenação.”***

Insatisfeita com o resultado atingido, dele recorre a demandante, para tanto alegando através de suas razões juntadas a fls. 697/708, que a R. Sentença que foi proferida no feito deve ser integralmente reformada, uma vez que o Juízo desprezou seu legítimo interesse na obtenção de compensação pelos danos materiais e morais que a ela foram impostos, estes que, segundo sustenta, experimentou em razão de golpe perpetrado através do “Telegram”, e que culminou com a indevida contratação de empréstimo e transferência de valores a terceiros. Nesse sentido, dá conta de que não se registrou culpa exclusiva de sua parte como equivocadamente entendeu presente a Magistrada sentenciante, isto porque as instituições financeiras recorridas disponibilizam aos consumidores efetiva tecnologia para transacionar valores, devendo assim arcar com os riscos da atividade disponibilizada. Diante do quanto exposto, dá conta de que devem ser aplicadas ao caso em análise as disposições que vem contidas no Código de Defesa do Consumidor, bem como do entendimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constante da Súmula Nº 479, nos limites em que editada pelo C. STJ, pela qual se reconhece a responsabilidade objetiva dos estabelecimentos bancários pela ocorrência do denominado fortuito interno, o que se tem em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Assim, clama pela reforma dos termos definidos pela R. Sentença como proferida, de sorte a obter o pleno acolhimento de seus pedidos como inicialmente deduzidos, a se dar com a condenação das instituições financeiras a, solidariamente, indenizá-la e compensá-la em relação aos danos patrimoniais e extrapatrimoniais que suportou no episódio.

Também inconformada com os limites definidos pela R. Sentença prolatada, dela recorre o banco Santander, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 709/715, para tanto sustentando que o Juízo não deu adequado tratamento a questão como vem estampada nos autos, uma vez que não possa ser responsabilizado pelos danos que indica a autora suportados, uma vez que a fraude noticiada no caso decorreu de ato praticado por terceiros, com os quais a autora contribuiu diretamente, uma vez que as transferências por ela concretizadas, foram realizadas voluntariamente, com o uso de dados pessoais e sem o desenvolvimento de qualquer prática que possa ser atribuída ao banco. No mais, sustenta ainda que após o recebimento da contestação da transferência, através de “relato MED”, não contava a demandante com saldo em conta a ser estornado, de sorte que não se possa falar em falha na prestação dos serviços bancários como vem regularmente prestando, razão pela qual pediu pelo integral acolhimento de seus reclamos, com a consequente reforma do entendimento adotado com efetiva incorreção em 1ª Instância.

Processados os recursos, vieram aos autos contrarrazões apresentadas pelas partes (fls. 722/728, 729/757, 758/782, e 791/793), momento em que buscaram a manutenção dos limites definidos pela R. Sentença atacada, naturalmente naquilo que esta foi favorável a



seus interesses, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ser reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O Recurso como intentado pela instituição financeira ré deve ser merecedor de pleno acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto dos autos, resultando prejudicado, por outro lado, o inconformismo nos moldes em que deduzidos pela autora, o que se tem por força de apelo como por ela manejado.

Partindo da introdução acima apresentada, e mais especificamente no que toca a matéria de mérito em si considerada, conforme se verifica por meio do todo processado, de rigor ter como certo que o conjunto encartado ao feito permite concluir que a autora, repita-se, ao menos em teoria, foi vítima do comumente denominado “golpe do falso emprego/comissões”, este aplicado por terceiros fraudadores que, através de mensagens trocadas pelo aplicativo “telegrama”, aplicaram “golpe”, golpe este que, segundo relato constante da inicial, permite entender que se deu através de conversa mantida com pessoa que se identificou como representante da empresa “Amazon”, que ofereceu a demandante trabalho, através do qual receberia comissões por tarefas realizadas, sendo fato que, tendo obtido retorno em uma primeira oportunidade, logo percebeu que a partir do segundo dias as tarefas ficaram mais complexas, ocasião em que recebeu solicitação de transferência via “PIX” para assim continuar desempenhando as novas “atribuições”, com a possibilidade de receber comissões cada vez maiores, momento em que espontaneamente tomou empréstimo junto ao corréu “Nubank”, para na sequência promover a transferência de tais valores através de sua conta bancária mantida junto ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrêu Bradesco, o que se deu para as contas indicadas junto ao corrêu Banco Santander. Ocorre que, na sequência, ou seja, logo em seguida as transferências promovidas, os fraudadores cortaram contato com a autora, momento em que percebeu que estava sendo vítima do golpe do “falso emprego”. Assim, lavrou boletim de ocorrência (fls. 155/157), na busca de tentar reaver os valores transferidos através, para o que se valeu de contestação bancária, momento em que foi informada pelo Banco Santander, recebedor das quantias transferidas, que as contas já tinham sido esvaziadas pelos estelionatários.

Diante do quanto exposto, imperativo reconhecer que a relação jurídica de direito material que, segundo se alega, deu causa a lide em debate, em verdade se traduz em típica relação de consumo, relação esta que deve ser sempre apreciada à luz das disposições que vem contidas no Código de Defesa do Consumidor, e que tem por verdadeiro escopo a proteção de relação envolvendo desiguais, para tanto concedendo real dinamismo ao Magistrado na prestação jurisdicional, de modo a assegurar efetiva igualdade no tratamento despendido as partes em conflito.

No entanto, o fato de ser aplicável o teor do Código de Defesa do Consumidor na solução do caso em exame, não significa dizer que o consumidor, no caso específico, consumidora tenha que obrigatoriamente ter razão na pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça, e com exclusividade aquela que, no caso, ocupa a posição de consumidora, seja esta de bens, seja de serviços.

Assim, diante da realidade noticiada, de rigor afirmar que inexistiu qualquer participação dos estabelecimentos bancários nas movimentações bancárias que foram desenvolvidas pela autora, estas que

implicaram na entrega, de forma totalmente voluntária, dos valores que foram por ela contratados através de empréstimo, o que se deu em benefício, em tese, de terceiros estelionatários, e que, repita-se, foram levadas a cabo sem qualquer participação do banco apelante. Assim, forçoso reconhecer que a autora deixou de adotar as cautelas mínimas necessárias para evitar prática que implicou nas movimentações financeiras agora questionadas, uma vez que inexistente nos autos qualquer indício de que, no episódio em desate, se tenha demonstrada qualquer responsabilidade da casa de valores demandada, a agora recorrente.

Além do quanto exposto, necessário consignar que em relação à falha que a autora alega ter-se registrado na tentativa para reaver os valores transferidos via “Pix” de sua conta bancária mantida perante o corréu “Bradesco” para o corréu “Banco Santander”, de rigor reconhecer que inexistiu falha em relação ao procedimento “MED” (mecanismo especial de devolução) nos limites em que promovidos pelas casas bancárias, isto porque os documentos constante dos autos comprovam que as transferências promovidas via “Pix” ocorreram no período diurno (entre 12h09, e 15h36) do dia 30/10/2024, sendo que a contestação foi registrada pela demandante junto ao Banco Bradesco no período noturno do mesmo dia (a partir das 22h35), recebida, e aceita pelo Banco Santander no mesmo dia com tentativa de bloqueio do numerário, sendo que apenas as confirmações de inexistência de saldo em conta corrente é que foram emitidas entre os dias 01 e 04/11/2024 (fls. 482/483), o que tornou verdadeiramente impossível a recuperação dos valores transferidos pela demandante, daí porque não se possa falar em qualquer responsabilização a ser atribuída a casa bancária, porque não demonstradas falhas na prestação de seus serviços.

Assim, ao contrário do quanto alegado pela demandante, não se registrou a ocorrência do denominado “fortuito interno”, uma vez que o banco recorrente não contou com qualquer participação no

evento como colocado em discussão, aspecto este que, por caracterizar verdadeiro “fortuito externo”, afasta a possibilidade de da Súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ, esta que assim indica: **“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.**

Nesse sentido, é caso de se conferir, o que se tem em reforço do quanto já indicado, ementa selecionada que a seguir transcrevo:

“Apelação. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de improcedência. Recurso do autor. 1. Golpe do falso emprego ou das tarefas. Autor que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiros (golpistas), sob a promessa de retorno financeiro elevado, sem se certificar acerca do histórico da empresa ou da pessoa que lhe oferecia trabalho on-line. Alegação de falha de prestação de serviços das instituições financeiras que não mantiveram sistema de segurança efetivo, não preveniram o golpe. Ausência denexo causal. Falha de prestação de serviços não constatada. Réus que apenas administram contas e não tiveram envolvimento na fraude perpetrada contra a autora, tentando proceder o bloqueio da operação e devolução do valor transferido, sem êxito, diante da velocidade dos estelionatários, como de praxe, em zerar o saldo bancário (art. 14, § 3º, II, do CDC). 2. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002585 -08.2024.8.26.0506; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)

“Ação de conhecimento com pedido de reparação de danos materiais e morais – Golpe do “falso emprego” ou das

"falsas tarefas" – Sentença de improcedência - Autora que aceitou realizar transferências via PIX em razão de promessa de atividade remunerada ofertada em conversas via "WhatsApp" mantidas com estelionatários – Culpa exclusiva da autora evidenciada - Inteligência do art. 14, §3º, II, do CDC – Requeridos não participaram das transferências via PIX efetuadas voluntariamente pela autora – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar dos requeridos – Sentença mantida - Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1009077 - 38.2023.8.26.0704; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2025; Data de Registro: 19/09/2025)

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO "FALSO EMPREGO". TRANSFERÊNCIA DE VALORES PELA AUTORA VIA "PIX" A CONTA DE TERCEIRO. I. CASO EM EXAME: Autor sofreu o golpe do falso emprego e pleiteia indenização material e moral das requeridas, instituições financeiras que mantinha a conta da parte autora, outra, que mantinha a conta dos fraudadores e, terceira, que mantinha conta dos fraudadores que lhe enviaram valores. Sentença de improcedência, sob fundamento de culpa exclusiva da vítima e ausência de falha na prestação dos serviços dos réus. Inconformismo do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há responsabilidade das instituições réus pela fraude perpetrada. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Ausência de falha na prestação de serviços pelas instituições réus. 2. A parte autora incidiu em culpa exclusiva, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira pelo evento danoso. 3. Parte autora que realizou pessoalmente as transferências, deixando de se certificar quanto à idoneidade de seu interlocutor e da proposta encaminhada. 4. Fragilização da segurança bancária pelo consumidor, que realizou diretamente as operações, sem adequada verificação. 5. Golpe praticado via rede social que não resultou de acesso aos dados

bancários da parte autora. 6. Eventual atipicidade que não afasta a culpa exclusiva do consumidor, que realizou diretamente as operações. 7. Cumprimento regular das ordens de pagamento, sem indícios prévios de fraude aptos a justificar bloqueio preventivo (art. 39-B da Resolução 147/2021 do BACEN). A efetividade do Mecanismo Especial de Devolução (MED) está condicionada à existência de numerário na conta do fraudador. 8. Dever de indenização não configurado. Rompimento do nexos causal. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que os réus não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizada, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. 9. Manutenção da sentença IV. **DISPOSITIVO: Recurso desprovido.**” (TJSP; Apelação Cível 1009978 -82.2024.8.26.0344; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2025; Data de Registro: 11/09/2025)

“INDENIZATÓRIA. "Golpe do falso emprego". Transferências de valores realizadas pela autora a pedido de terceiro, que se passou por recrutador com oferta de emprego. Transações bancárias realizadas de forma espontânea pela própria demandante. Culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Pretensa responsabilização do réu por negligenciar abertura de conta bancária por fraudador, na qual foram depositados os valores objeto dos autos. Impossibilidade. Não identificada qualquer prova de que o apelado teria descumprido as normas previstas nas Resoluções do BACEN. Ainda que o recorrido tenha deixado de cumprir qualquer determinação do Banco Central na abertura da conta, tal fato não guarda qualquer nexos de causalidade com os prejuízos suportados pela recorrente. Nexos de causalidade rompido pela atitude adotada pela requerente. Fato exclusivo da vítima que, voluntariamente e sem coerção de qualquer espécie, realizou as



transferências de valores. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1044277-55.2022.8.26.0506; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025)

Superada a análise do recurso do réu, se mostra permitido enfrentar o apelo intentado pela autora, sendo fato que diante do quanto até aqui decidido, o que se deu com o decreto de improcedência do feito, de rigor a rejeição, e de forma integral, dos pedidos como apresentados pela demandante em sua exordial, o que permite entender prejudicado o recurso de apelação como por ela manejado.

Diante dos elementos colacionados, e sempre tendo como norte o quanto toca aos recursos como intentados, agora examinando de forma ainda mais minuciosa o conjunto encartado ao todo processado, com real facilidade se verifica que a R. Sentença combatida não analisou corretamente as questões suscitadas pelos litigantes, motivo pelo qual se pode concluir que os reclamos constantes das razões de apelo apresentados pela casa de valores corré estejam a merecer guarida por parte desta Turma Julgadora, devendo, por força de consequência, a R. Decisão como proferida no feito ser alvo de integral reforma, o que se dá de sorte a que seja julgada improcedente a ação, o que implica na condenação da autora a suportar o adimplemento de custas e despesas processuais decorrentes da sucumbência, para no mais arcar com os Honorários Advocatícios devidos aos Procuradores do banco demandado, estes que se mantém em 10% sobre o valor atribuído a causa, o que se dá em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo artigo 85, e §§s, do Código de Processo Civil hoje em vigor, ainda que ressalvada a gratuidade que foi concedida a autora no curso do regular decorrer da demanda.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, é caso de se dar provimento ao apelo do corréu Banco Santander, para no mais se reconhecer prejudicado o recurso da autora, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator