



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000078044**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014164-86.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ÉLIO CARVALHO DE MEDEIROS, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º 1014164-86.2024.8.26.0009**

**Comarca: SÃO PAULO (1ª Vara Cível do Foro Regional IX - Vila Prudente)**

**Apelante: ELIO CARVALHO DE MEDEIROS**

**Apelado(a): BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**

**Juiz(a): ANDERSON ANTONUCCI**

**Voto n.º 6.757**

**APELAÇÃO CÍVEL - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO PESSOAL E TRANSFERÊNCIA VIA PIX - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. LEGITIMIDADE DE PARTE - Alegação de ilegitimidade de parte - Inocorrência - Banco que tem relação contratual com a parte autora e, portanto, legitimidade para responder por danos sofridos nas transações impugnadas. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO - INOCORRÊNCIA - CASO CONCRETO - FORTUITO EXTERNO - CULPA EXCLUSIVA DA PARTE AUTORA E DE TERCEIRO DE MÁ-FÉ - Parte autora que, não se tratando de idoso nem de pessoa que por qualquer modo possa ser considerada vulnerável, clicou em *link* de *internet* que recebeu por SMS supostamente enviado pela empresa responsável pelo programa de fidelidade e recompensas do banco réu com oferta para resgate de prêmios e informou seus dados pessoais e a senha de seu cartão e encaminhou foto de seu rosto para validação facial - Superveniência de ligações telefônicas de terceiro que se passou por preposto do banco réu e cujas instruções seguiu para cancelar supostas transações fraudulentas - Autor que compareceu pessoalmente à agência bancária e, seguindo instruções do estelionatário, omitiu dos funcionários do banco o que estava ocorrendo e, de forma pessoal e presencial, celebrou o contrato de empréstimo e efetivou as transferências via PIX – Hipótese em que as transações bancárias não foram feitas de forma eletrônica, mas sim pessoal e presencialmente, não se podendo exigir do banco a observância do perfil de movimentação do correntista, especialmente porque houve omissão deliberada dos fatos aos prepostos do banco - Nexos de causalidade inexistente entre a conduta do banco e o resultado danoso – Pedidos de revisão do contrato e limitação dos descontos que não podem ser conhecidos, por se tratar de inovação recursal. Sentença de improcedência mantida.**

**Nega-se provimento ao recurso, na parte conhecida.**

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 333/339, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados por Élio Carvalho de Medeiros contra Banco Santander (Brasil) S.A., com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, condenando o autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$ 2.000,00.

Recorre o autor (fls. 341/352), sustentando, em síntese, que foi vítima do “golpe do falso funcionário”, no qual criminosos, munidos de dados pessoais e bancários sigilosos, induziram-no a realizar transações financeiras sob o pretexto de proteger sua conta. Afirma que a fraude só foi possível devido à falha na segurança da instituição, que detinha exclusividade sobre tais informações. Alega que a sentença ignorou a responsabilidade objetiva do banco, prevista no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ, segundo a qual instituições financeiras respondem por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros. Ressalta que sua vontade foi viciada, pois acreditava estar colaborando com procedimento legítimo do banco, não havendo culpa exclusiva do consumidor. Argumenta que a conduta da apelada violou deveres de segurança e prevenção, pois não adotou mecanismos para impedir operações incompatíveis com seu perfil, como empréstimos vultosos, e não bloqueou transações suspeitas. Invoca precedentes do TJSP que reconhecem a responsabilidade das instituições financeiras em casos análogos, fixando indenização por danos morais e determinando devolução dos valores indevidamente debitados. Sustenta que o dano moral é *in re ipsa*, decorrente da própria falha na prestação do serviço, e que a situação gerou grave abalo à paz de espírito, além de comprometer sua subsistência, já que as parcelas do empréstimo fraudulento (R\$ 5.496,29 mensais) representam quase metade de seus rendimentos líquidos. Diante disso, requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, reconhecendo a inexigibilidade do débito, condenando a apelada à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais, além da revisão do contrato fraudulento para limitar os descontos mensais a R\$ 1.000,00, caso não seja acolhida a tese principal.

Pugna, ao final, pelo provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 360/378.

Processo distribuído a este relator em 05.08.2025 (fls. 381)

### **É o relatório.**

2. Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso, pois tempestivo, devidamente processado e preparado.

### **LEGITIMIDADE DE PARTE**

Inicialmente, rejeito a alegação de ilegitimidade passiva, tendo em vista a inegável e incontroversa existência de relação jurídica contratual entre as partes, sendo a discussão sobre efetiva responsabilidade da parte requerida matéria pertinente ao mérito.

Com efeito, como ensina José Roberto dos Santos Bedaque: “*Se o autor indicar para figurar como réu no processo pessoa diversa daquela que, segundo a descrição fática por ele mesmo feita, participa da relação substancial, estará configurada a ilegitimidade passiva. Mas, se houver identidade entre o réu e a pessoa que, segundo o autor, deve suportar os efeitos da sentença, por figurar na relação substancial controvertida, ele será parte legítima. Se no curso do processo se apurar que o réu não participa da situação material descrita na inicial, o pedido será julgado improcedente. Em outras palavras, a legitimidade é aferida com base no direito substancial afirmado pelo autor, não na sua efetiva existência. Se o réu negar a condição de devedor ou se impugnar a titularidade do crédito pelo autor, surge questão de mérito no processo. A defesa é direta e tem natureza substancial: o réu impugna o fato constitutivo do direito do autor, tal como afirmado na inicial. Discute-se sobre a real existência do crédito pretendido pelo autor.*” (BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Efetividade do processo e técnica processual. São Paulo: Malheiros, 2006, pp. 280-281, grifo nosso).

Demais disso, ainda que a ré alegue que não foi a responsável pela fraude, faz parte da cadeia de fornecimento, detendo, portanto, legitimidade para responder pelos danos sofridos pela autora, circunstâncias previstas nos exatos

limites dos artigos 7º, parágrafo único, e 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor, pois, repita-se, integra efetivamente a cadeia de consumo estabelecida.

### **NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO**

Alega a parte autora que, em 23.08.2024, recebeu mensagem via SMS para resgate de pontos do cartão de crédito vinculado ao Programa Esfera, associado ao réu. Informou ter acessado o link disponibilizado, sendo direcionado a página na qual inseriu seu CPF, a senha do cartão e realizou captura de imagem facial.

Em 26.08.2025, recebeu ligações de supostos representantes do Santander, inclusive de pessoa que se identificou como sua gerente, Nayra.

Afirma ter sido induzido a erro, acreditando que haviam contratado empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 116.517,27, além de duas transferências, via pix, para terceiros, nos valores de R\$ 155.000,00 e R\$ 19.000,00.

Narra que foi orientado a repetir as operações para que o Banco pudesse detectar as fraudes e, assim, restituir os valores e cancelar suas senhas.

Seguindo tais instruções, compareceu a agência próxima ao seu trabalho e realizou as transações, pessoalmente, sem revelar nada aos funcionários. Relata que, somente em 29.08.2024, ao dirigir-se à agência de sua conta e contatar pessoalmente sua gerente, descobriu ter sido vítima de fraude.

Tentou cancelar as operações e obter estorno dos valores desviados, sem êxito.

Diante da ausência de resolução da questão de forma administrativa, ajuizou a presente demanda pugnando pela declaração de inexigibilidade dos débitos, restituição dos valores e indenização por danos morais no montante de R\$ 8.000,00

Contestação às fls. 76/96.

A autora apresentou réplica às fls. 269/274.

Após regular tramitação do feito, sobreveio a r. sentença de fls. 333/339, que entendeu pela improcedência dos pedidos formulados pelo autor, diante da ausência de nexos de causalidade entre o evento danoso e a conduta da empresa demandada, afastando assim a responsabilização civil do banco.

Insatisfeito, recorre o autor (fls. 341/352).

**O recurso, na parte em que conhecido, não comporta provimento.**

### **NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO**

A relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

A eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo

exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelado.

**E é esse o caso dos autos.**

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida

e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

**No caso concreto, verifica-se absoluta ausência de nexos causal entre a conduta do banco e o resultado danoso sofrido pelo autor.**

A parte autora, efetivamente, foi vítima do golpe da “falsa central de atendimento”, vez que recebeu SMS e ligações dos fraudadores, que se passaram por representantes do banco, tendo acessado o *link* e seguido as instruções do estelionatário, prestando as informações necessárias para os fraudadores praticassem o golpe, em especial a inclusão do CPF, senha do cartão e captura da imagem facial.

Ocorre que todas as condutas foram praticadas pessoalmente pelo correntista.

Não se trata de falha na segurança dos sistemas eletrônicos do banco.

E não se trata de hipótese de inobservância do **perfil do consumidor**.

**O autor compareceu, pessoalmente, na agência bancária e celebrou o contrato de empréstimo e efetuou as transferências via PIX, de modo que não cabia exigir do banco que questionasse o correntista alertando-o de que essas transações não combinavam com seu histórico de movimentação da conta.**

Não se trata de empréstimo e transferências eletrônicas, mas de transações feitas em pessoa, pelo próprio correntista, que admite, na inicial, que compareceu à agência e, seguindo instruções do estelionatário, realizou as transações sem falar nada para os prepostos do banco.

Se o autor tivesse comparecido à agência, procurado a gerente e explicado a situação e, se assim mesmo, a gerente não o alertasse sobre a possibilidade, evidente, de se tratar de um golpe, aí sim o banco teria responsabilidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Porém, o autor, deliberadamente, omitiu do banco o que estava acontecendo, efetuou as transações e, somente depois, comunicou os fatos.

Desta forma, há evidente fortuito externo, reputando-se presente a excludente de responsabilidade objetiva prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Enfim, a sentença de improcedência deve ser mantida, não se podendo conhecer do recurso na parte em que pede a revisão do contrato de empréstimo ou a limitação dos descontos mensais, porque se trata de inovação recursal.

Majoram-se os honorários advocatícios devidos pelo autor ao advogado do réu para R\$ 2.500,00, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, conhece-se em parte do recurso e nega-se provimento.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**