



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000165675**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014697-25.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante LENI NOGUEIRA CAMARGO, são apelados SOROCRED CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação cível nº 1014697-25.2025.8.26.0554**

**Apelante:** Leni Nogueira Camargo (autora)

**Apelado:** Banco Afinz S.A e Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda (réus)

**Comarca:** Santo André (SP)

**Voto nº 2.214**

**Apelação cível. Relação de consumo. Cartão de crédito. Alegação de fraude praticada por terceiro. Contratação realizada em nome da autora por sua filha. Negativação decorrente de inadimplemento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva do fornecedor por fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Presunção afastada no caso concreto. Conjunto probatório que evidencia fornecimento voluntário de dados pessoais e imagem pela própria consumidora, inclusive com validação por biometria facial. Ausência de impugnação específica quanto à autenticidade das imagens utilizadas na contratação e no desbloqueio do cartão. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro caracterizada (art. 14, § 3º, II, do CDC). Inexistência de falha na prestação dos serviços. Débito constituído de forma gradual, ao longo de meses, sem indícios objetivos de fraude aptos a impor bloqueio preventivo das operações. Improcedência dos pedidos mantida. Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal (art. 85, § 11, do CPC), observada a gratuidade da justiça. Recurso não provido.**

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Leni Nogueira Camargo (autora) em face de sentença de fls. 326/328, prolatada pelo MM. Juízo da 5ª Vara Cível de Santo André, que julgou improcedentes os pedidos formulados em face de Banco Afinz S.A e Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda (réus).

A autora narrou que, sem seu conhecimento, sua filha teria solicitado cartão de crédito emitido pela ré Sem Parar, em parceria com o banco requerido, administrador do cartão.

A filha da requerente utilizou o cartão ao longo de meses, desde 08/2024 tendo deixado de quitar as faturas, o que levou à constituição de uma dívida de cerca de R\$ 30.000,00. Conseqüentemente, houve a negativação do nome da autora.

Diante disso, a requerente pleiteou a declaração de inexigibilidade do débito, bem como a condenação dos requeridos à indenização por danos morais, apontando que existiram falhas na prestação dos serviços dos réus, o que ensejaria sua responsabilização pelo ocorrido.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que a conduta da autora foi determinante para a prática do golpe, tendo ela confiado seus dados pessoais à sua filha, possibilitando que esta contratasse e utilizasse o cartão.

Em suas razões recursais, a requerente reitera que houve falha na prestação dos serviços dos requeridos, que concederam crédito à golpista sem certificar-se da real identidade da contratante ou sem avaliar corretamente seu perfil de crédito, alegando que o fornecimento de um cartão com limite de R\$ 30.000,00 era incompatível com seu histórico de consumo. Afirma que existiam indícios claros de fraude que exigiam o bloqueio imediato das operações.

Recurso tempestivo, sendo a recorrente beneficiária da gratuidade processual.

Vieram contrarrazões (fls. 344/358 e 359/370).

**É a síntese do necessário. Passo ao voto.**

**O recurso não comporta provimento.**

A r. sentença deve ser mantida em sua integralidade, devendo a ação ser julgada improcedente diante da culpa exclusiva da consumidora e de terceiros diante da fraude em análise.

A incidência do microsistema consumerista às relações de consumo que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

envolvem as instituições financeiras é garantida pelos artigos 2º e 3º do CDC, reforçada pelo enunciado da súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Dispõe o enunciado nº 479 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça 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*”.

Deste modo, os bancos respondem objetivamente por falha na prestação de serviços que não oferecem a segurança legitimamente esperada ao consumidor, por não prevenir total ou parcialmente que golpistas possam ludibriá-lo.

Nos termos do art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, apenas a comprovação de inexistência de falha na prestação de serviços ou da culpa exclusiva do consumidor é capaz de romper o nexo de causalidade e isentar o fornecedor do dever de indenizar.

Assim, a questão controvertida é justamente definir se o banco requerido e a corré Sem Parar agiram de modo a prevenir a empreitada golpista ou se houve culpa exclusiva da vítima.

*In casu*, o conjunto probatório dos autos evidencia que a falta de cuidado da recorrente foi determinante para a consecução do golpe, no qual sua filha contratou fraudulentamente um cartão de crédito em seu nome.

Veja-se que a parte requerida comprovou que a contratação e o uso do cartão ocorreram após a validação da biometria facial da autora. Com efeito, o banco réu juntou à contestação duas imagens da requerente, uma empregada no momento de adesão ao cartão e outra utilizada para desbloqueá-lo (fls. 164/166).

Embora a requerente sustente que jamais consentiu com o uso de seus dados por sua filha, não impugnou especificamente a autenticidade das imagens apresentadas pelo requerido, nem buscou explicar adequadamente em que contexto essas fotos teriam sido registradas.

Era razoável exigir da autora tais especificações, pois, segundo o art. 6º,

VIII, do CDC, a inversão do ônus da prova em benefício do consumidor se aplica somente quando sua narrativa for verossímil. No caso, considerando que a golpista tinha vínculo familiar íntimo com a autora, não é crível que tais imagens tenham sido obtidas sem o mínimo de consentimento da vítima. Por isso, a requerente não poderia ser completamente eximida do ônus de comprovar que tomou cautelas necessárias para evitar a fraude.

Nessas circunstâncias, conclui-se que a contratação ocorreu mediante o fornecimento voluntário dos dados e imagem da vítima à sua filha, responsável direta pela fraude. Tal conduta incauta da requerente rompe o nexo de causalidade entre a atividade do banco e os prejuízos verificados, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

Em casos análogos, já entendeu o E. TJSP:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação indenizatória por danos materiais e inexigibilidade de débito, com pedido de tutela de urgência, em que o autor alega ter sido vítima de golpe, resultando em transações fraudulentas em sua conta bancária. O autor busca a declaração de inexigibilidade do débito relativo ao empréstimo fraudulento e a restituição das parcelas quitadas, além da devolução dos valores das compras fraudulentas realizadas com o cartão de crédito e das transferências para conta bancária de terceiros. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se as transações fraudulentas decorreram de culpa exclusiva do autor e/ou de terceiros ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira. III. Razões de Decidir 3. O autor foi vítima de estelionato, **fornecendo informações sigilosas aos golpistas, o que caracteriza imprudência na guarda de seus dados bancários. 4. Não há evidências de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, pois as transações foram realizadas com token e senha, sem desvios significativos do perfil de consumo do autor.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: **1. A responsabilidade do banco é afastada quando a fraude decorre da culpa exclusiva da vítima e de terceiros.** Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, caput; art. 3º, caput; art. 14, caput e § 3º, II. Código de Processo Civil, art. 1.010, III; art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1041963-59.2023.8.26.0100, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 20.03.2024. TJSP, Apelação Cível 1026956-19.2022.8.26.0405, Rel. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 29.02.2024.

(TJSP; Apelação Cível 1177913-40.2023.8.26.0100; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Alegadas contratações indevidas (sem autorização da correntista) de empréstimos consignados, em nome da autora, pela companheira do filho da titular da conta-corrente, a qual portava o cartão bancário e a senha de acesso à conta – **Cartão e senha fornecidos, livre e espontaneamente, pela autora à companheira do seu filho, a qual, habitualmente, efetuava operações bancárias (saques e movimentação da conta) em nome da titular – Conduta fraudulenta praticada por terceira que, valendo-se da relação de confiança que mantinha com a titular da conta-corrente, celebrou contratos de empréstimos em nome desta sem a sua aquiescência - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do banco a caracterizar falha na prestação de serviços – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima verificados – Exclusão do dever de indenizar da instituição financeira – Exegese dos arts. 930 do Código Civil e 14, § 3º, II, do CDC – Improcedência mantida – Recurso improvido.**

(TJSP; Apelação Cível 1000585-32.2020.8.26.0132; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2021; Data de Registro: 31/10/2021)

Finalmente, reputo que não houve falha na prestação dos serviços dos requeridos em razão de suposta inobservância de indícios de fraude.

A requerente era cliente da empresa Sem Parar há anos, com diferentes veículos incluídos em plano pós-pago. Tal circunstância facilitava a obtenção de crédito em seu nome e dava aparência de legitimidade à solicitação do cartão. Embora o uso desse produto tenha resultado em dívida superior a R\$ 30.000,00, o débito foi constituído paulatinamente ao longo de diversos meses, não havendo indícios claros de fraude nas compras mensalmente realizadas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, verifico que a responsabilidade da parte requerida deve mesmo ser afastada, diante da culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, §3º, II do CDC)

Ante o exposto, voto pelo **não provimento do recurso**, mantida a r. sentença em sua integralidade.

Sucumbente, a parte autora permanece responsável pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais ora majoro para 15% do valor atualizado da causa, em atenção ao art. 85, §11º, do CPC, observada a justiça gratuita concedida (art. 98, §3º, do CPC).

Atentem-se as partes para o fato 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 art. 1.026, §2º, do CPC.**

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**Valéria Longobardi**

**Relatora**