



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120669

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015067-26.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante MARIA ISABEL DA SILVA NUNES, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

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), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 236

Apelação Cível n.º 1015067-26.2025.8.26.0482

Apelante: Maria Isabel da Silva Nunes

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Origem: Foro de Presidente Prudente/2ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Aline Sugahara Bertaco

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso desprovido. I. Caso em Exame: Ação que busca condenação do banco ao cancelamento de operações realizadas em nome da autora, vítima de golpe praticado por terceiros, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos narrados e se houve danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir: 3. Código de Defesa do Consumidor aplica-se, pois a autora é consumidora e o banco fornecedor de serviços. 4. Excludente de responsabilidade, consistente em rompimento do nexo de causalidade, afasta obrigação do banco em reparar danos, conforme artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recurso Desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença de fls. 212/225, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou improcedente o pedido, nos seguintes termos: “[...] *No caso concreto, como salientado alhures, tem-se, portanto, que a fraude decorreu de conduta exclusiva de terceiro e da própria vítima que realizou procedimento diverso das normas de segurança necessária para realização de operações financeiras, descumprindo seu dever de cuidado e vigilância, assumindo assim o risco de sua conduta, caracterizando-se culpa exclusiva da vítima, rompendo-se o nexo de causalidade que justificaria a responsabilidade do banco. [...].*”.

Inconformada, insurgiu-se a autora **Maria Isabel da Silva Nunes** em oposição à referida decisão (fls. 228/293). Preliminarmente, arguiu a nulidade da r. sentença, com fundamento em suposto cerceamento de defesa. No mérito, sustentou, em síntese, que o réu **Banco Santander (Brasil) S/A** teria deixado de promover os atos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessários a evitar os prejuízos que alegou ter sofrido, o que consistiria em falha de prestação de serviço: "[...] *O conjunto probatório, notadamente laudo médico e extratos bancários dos últimos 12 meses, revela que a Apelante nunca realizou transferência de valor semelhante, sendo pessoa hipossuficiente e de baixa renda. A transferência anômala deveria ter ensejado bloqueio cautelar e as providências do banco para mitigar fraude. [...].*"

O apelado **Banco Santander (Brasil) S/A** apresentou contrarrazões (fls. 243/253).

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É relatório.**

Decido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade, a ser despidendo o preparo, ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita à parte apelante, conhece-se do recurso, o qual é recebido e admitido em seu processamento no efeito devolutivo.

Preliminarmente, o artigo 370 do Código de Processo Civil estabelece que caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento, determinar as provas necessárias à instrução do processo, com a possibilidade de indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias. A jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça firmou-se no sentido de que o magistrado tem ampla liberdade para analisar a conveniência e a necessidade de produção de provas, com a possibilidade de indeferimento de provas periciais, documentais e testemunhais, ou de proceder ao julgamento antecipado da lide, se considerar que há elementos nos autos suficientes para a formação da sua respectiva convicção quanto às questões de fato ou de direito vertidas no processo, sem que isso implique cerceamento do direito de defesa. Nessa esteira, à luz do caso concreto, vislumbra-se que o MM. Juiz de Origem considerou suficientes as provas constantes dos autos, sem que, em sede de razões recursais, tenha a parte recorrente demonstrado a imprescindibilidade da dilação probatória pretendida. Desse modo, em que pese os esforços argumentativos, não merece prosperar a alegação de cerceamento de defesa.

No mérito, cuida-se de ação em que se busca a condenação do réu **Banco Santander (Brasil) S/A**, ora apelado, ao cancelamento de operações realizadas em nome da autora **Maria Isabel da Silva Nunes** e ao pagamento de indenização por danos morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 12 de maio de 2025, a autora **Maria Isabel da Silva Nunes** foi vítima de fraude praticada por terceiros. Em sede recursal, sustenta que, em razão do evento danoso, o banco réu deveria cancelar as contratações em seu nome e

responder pelos danos morais que teria sofrido. Este, em contrarrazões recursais, em ratificação à contestação anteriormente apresentada, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Assim, cinge-se a controvérsia a definir se o réu **Banco Santander (Brasil) S/A** tem a obrigação de efetuar o cancelamento das operações realizadas e se ele deve responder pelo pagamento de indenização por danos morais.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposos. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere).

c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

consistente no induzimento da autora **Maria Isabel da Silva Nunes** à realização de transferência bancária no valor de R\$ 22.000,00, em favor da terceira **Simone Teixeira da Silva**, conforme relatado em exordial: "*[...] A Autora é titular da Conta Corrente de nº 01.093668-7, agência 4299, do Banco Santander, e narra que no dia 12 de maio de 2025 foi induzida de forma fraudulenta e efetuar uma transferência pix no valor de R\$ 22.000,00 (vinte e dois mil reais), a qual sem nenhuma dificuldade conseguiu efetivar, tendo como Beneficiária Simone Teixeira da Silva. [...].*".

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre de os dados da vítima terem sido dela mesma obtidas, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão,

eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à obtenção de seus dados e, por consequência, às operações realizadas com uso das informações bancárias.

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e consequente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização do banco. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços bancários por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

Cumprido observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro.

Diante do exposto, **nega-se provimento** ao recurso de apelação. Em razão da confirmação da r. sentença, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos causídicos da apelada para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o artigo 98, § 3º, do Código de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo Civil, se o caso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator