



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000063198**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015201-80.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante ROSAGELA CASSIANO CORDEIRO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**SOUZA LOPES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 54633**  
**APEL.Nº: 1015201-80.2024.8.26.0161**  
**COMARCA: DIADEMA**  
**APTE. : BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A**  
**APDO. : ROSAGELA CASSIANO CORDEIRO**

\*Declaratória c.c. indenização - “Golpe da falsa central” – Ação dirigida contra o Banco Santander (Brasil) S/A - Transferência via PIX efetuada pela autora para outra conta também de sua titularidade junto à Caixa Econômica Federal, de onde partiram as operações destinadas a terceiros – Ausência de falha na prestação de serviço do réu – Culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal e afasta qualquer responsabilidade do requerido – Ação que deve ser julgada improcedente – Recurso do réu provido e improvido o apelo da autora.\*

São apelações contra a r. sentença que julgou procedente a ação de indenização por danos materiais e morais que ROSAGELA CASSIANO CORDEIRO dirigiu contra o BANCO SANTANDER BRASIL S/A.

O réu argumenta que não existiu falha na prestação do serviço, mas sim culpa exclusiva da vítima. Ressalta que a transação se deu dentro dos limites autorizados e foi realizada mediante uso de senha, não havendo que se falar em restituição de valores. Por fim, questiona o arbitramento de indenização por dano moral. Busca a reforma do *decisum*.

A autora apresentou contrariedade e, no apelo adesivo, pugnou pela majoração da indenização para R\$ 10.000,00.

É o relatório.

O recurso do réu merece acolhida.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização, constando que a parte autora fora vítima do chamado golpe da falsa central.

Não há dúvidas da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e que a responsabilidade do Banco perante os seus clientes é objetiva.

Contudo, da análise dos autos, não se vislumbra qualquer falha na prestação do serviço bancário.

Isso porque, o extrato de fls. 107 indica que, no dia 04/06, a autora realizou o resgate via “central/internet/app”, do valor de R\$ 27.777,77, que foi transferido no mesmo dia, às 17h21min, para outra conta também de sua titularidade junto à Caixa Econômica Federal, de onde partiram as operações destinadas a terceiros.

Ora, em que pese a autora alegue que foi induzida a erro por falso funcionário do réu, que fez uso da linha com mesmo número de telefone da central, o certo é que a ligação mencionada se deu por volta de 17h45min, ou seja, em horário posterior a transação questionada junto ao Santander.

Nesse cenário, nem mesmo é possível apontar eventual vazamento de dados por parte do réu.

Também, não se verifica a hipótese do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal.

Enfim, a questão não exige maiores divagações, trata-se de culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal e, portanto, afasta qualquer responsabilidade do réu.

Pelo exposto, dá-se provimento ao recurso do réu, para julgar a ação improcedente, conseqüentemente, prejudicado o apelo da autora.

Diante do que se decide, condena-se a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

**SOUZA LOPES**  
**Relator**