



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000207630**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019074-62.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ARLETE FERREIRA DE ANDRADE MEDEIROS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1019074-62.2024.8.26.0008**

**Apelante: Arlete Ferreira de Andrade Medeiros**

**Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Comarca: São Paulo – Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Fábio Rogério Bojo Pellegrino**

**Voto nº 6176**

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c reparação de danos. Golpe da falsa central de atendimento. Pretensão de restituição dos valores. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autora que possibilitou a concretização do golpe. Culpa exclusiva da vítima. Danos morais. Não cabimento. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 352/356, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a pretensão inicial, cassando a decisão liminar. Condenou a parte autora a pagar à parte ré o reembolso de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa, nos termos do CPC 85, §8º, corrigidos monetariamente pelo IPCA-IBGE desde a propositura da ação/demanda principal, conforme Súmula STJ 14, com juros de mora conforme CC 406, §1º, a partir da data trânsito em julgado.

Pretende a autora a reforma da sentença para alteração do julgado. Alega, em síntese, que os valores dos empréstimos foram creditados diretamente em sua conta junto ao Banco Bradesco, mas cuja origem não tinha ciência. Crendo estar devolvendo os referidos valores, a autora foi induzida a realizar transferências para terceiros, o que culminou no sucesso do golpe perpetrado por terceiros, que se utilizaram da fragilidade do sistema operacional dos réus. Sustenta a ocorrência de falha na prestação do serviço do réu (fls. 366/383).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 388/397.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e sem recolhimento do preparo, ante a gratuidade da justiça (fls. 448).

Às fls. 450 a apelante informou o interesse na realização de audiência de conciliação, com a qual não concordou o apelado (fls. 455).

Há oposição ao julgamento virtual pela apelante, já indeferido.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com a autora.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, a autora informa que recebeu ligação telefônica de suposto preposto do Banco Bradesco, onde possui conta bancária, informando a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realização de empréstimos os quais não havia contratado. Foi orientada então a seguir procedimentos para impedir a contratação fraudulenta. A autora seguiu todas as orientações que lhe foram passadas. Após, foram contratados empréstimos junto ao Banco Santander em seu nome, com depósito dos valores em sua conta no Bradesco, sendo orientada a devolvê-los por meio de pagamento de boletos bancários, o que fez. Como os empréstimos não foram cancelados, percebeu ter sido vítima de golpe.

É incontroverso que a autora foi vítima de golpe. O cerne da controvérsia reside esquadrinhar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços à autora.

E, no caso dos autos, não há que se falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa concorrente entre as partes ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência ou inexperiência da própria autora, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo.

Observa-se que não é possível verificar se as transações destoavam de seu perfil, argumento sequer levantado pela autora.

Sendo, assim, incabível que agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pela instituição ré, a qual sequer possui a apelante como cliente.

Toda a transação se deu por meio do Banco Bradesco, instituição onde a autora possui conta bancária.

O que acontece, em verdade, é que a autora, agindo com total descuido, legitimou o golpe.

É cediço que os bancos não realizam ligações aos consumidores nem enviam *links* para serem acessados ou aplicativos a serem instalados em aparelhos eletrônicos, ou ainda códigos a serem copiados e colados no aplicativo, tampouco solicitam transferências de valores a contas de terceiros, informações estas amplamente divulgadas em mídias pelas próprias instituições financeiras.

Destaca-se, ainda, que conforme bem apontado em sentença (fls. 354/355):



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Narra a autora que em fevereiro de 2023 recebeu telefonemas, supostamente do requerido BANCO BRADESCO, de quem é cliente e, após informar seus dados pessoais, alertou-lhe acerca de risco de fraude na contratação de empréstimos consignados. Após o fraudador conseguir sua confiança passou a seguir suas orientações. Admite a realização do empréstimo consignado perante o Banco Santander, mas acreditando tratar-se de mecanismos de segurança.*

*Ainda que se admita que a autora tenha sido enganada por fraudador, que se passava por funcionário do BANCO BRADESCO, o pedido de acesso a aplicativo de outro banco, no caso o SANTANDER, deveria ter sido um alerta.*

*Caberia à autora, por prudência, entrar em contato com o SANTANDER a fim de verificar a existência de contrato de empréstimo escuso em seu nome.*

*Ocorre que a autora, não só admite que realizou o empréstimo de fl. 335, no valor de R\$ 17.034,62, como transferiu a integralidade do valor ao BANCO BRADESCO, para de lá realizar dois pagamentos, um de R\$9.900,00 e outro de R\$7.134,00, fl. 37.”*

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão da consumidora.

Ora, no presente caso, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que a autora tenha sido induzida por terceiro, posto que a transação fraudulenta não decorreu de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim por desídia da autora, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, não há comprovação de que as operações impugnadas destoavam das operações normalmente realizadas pela autora, fato este que também acabou por “camuflar” a conduta do criminoso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aliás, é de conhecimento amplo e notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não clicar em *links* suspeitos e não fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações e SMS, posto que as instituições bancárias nunca ou raramente fazem contato desta forma, ou ainda, atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Ou seja, tivesse a autora adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do consumidor contribuíram grandemente para a configuração da fraude.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Portanto, incide, *in casu*, a excludente de responsabilidade caracterizada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor

Vale acrescentar que a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexo causal, excluindo a responsabilidade dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

A conduta da autora, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo a instituição financeira de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação fraudulenta.

Nesse sentido, é o entendimento desta Turma em casos semelhantes:

*APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*indenizar. Fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a "links" fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes. A atuação do autor contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro que se dizia funcionário do banco. Sentença de improcedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso do autor não provido, com majoração das verbas sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1034294-66.2021.8.26.0506; Relator (a):Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto -7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)*

*APELAÇÃO CONTRATO BANCÁRIO GOLPE ENVOLVENDO ENVIO DE LINK E FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Pretensão de restituição de valores subtraídos da conta bancária e indenização por dano moral Sentença de parcial procedência Insurgência do banco réu Acolhimento Autor que, ao seguir orientações de terceiros, forneceu dados bancários e senha, permitindo a movimentação indevida de sua conta Operações realizadas mediante cartão com chip, senha e biometria, cumprindo os requisitos de segurança Ausência de falha nos serviços bancários Valores transacionados que não levantaram suspeitas pela instituição financeira Fortuito interno não configurado, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ Culpa exclusiva do autor evidenciada, rompendo o nexo causal Indenização por dano moral indevida Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. RECURSO PROVIDO, com inversão dos honorários sucumbências. (TJSP; Apelação Cível 1082416-67.2021.8.26.0100; Relator (a):Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*-12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro:  
30/09/2024)*

Conseqüentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao banco qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, em face do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica prejudicado o pleito de reparação por dano moral.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida ao patrono da parte contrária para 11% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

**RUI PORTO DIAS**  
Relator