



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001286933**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022788-11.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ANA MARIA LANDIM DE SOUZA FERNANDES (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 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1022788-11.2024.8.26.0564

Apelante: Ana Maria Landim de Souza Fernandes (Justiça Gratuita)

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

Juiz(a) de Direito: Sergio Hideo Okabayashi

**Voto nº 3.929/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA FALSA CENTRAL”). RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NARRATIVA AUTORAL CONFUSA. OPERAÇÕES QUE NÃO DESTOARAM DOS HÁBITOS DE CONSUMO DA AUTORA. LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL OBSERVADO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito, restituição de valores e indenização por danos morais decorrentes de supostas transações bancárias fraudulentas realizadas após contato telefônico de estelionatários, sustentando falha de segurança do banco réu e requerendo sua responsabilização objetiva.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se as operações bancárias impugnadas resultam de falha na prestação de serviços do banco ou de culpa exclusiva da vítima, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC; e (ii) estabelecer se estão presentes os pressupostos para condenação em indenização por danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Reconhece-se que o conjunto probatório revela inconsistências e falta de verossimilhança na narrativa da autora, especialmente quanto às datas dos contatos e operações, o que fragiliza a alegação de fraude atrelada a falha na segurança bancária.

4. Constata-se que as transações impugnadas não divergem dos hábitos de consumo da autora, conforme extratos juntados aos autos, afastando a tese de operações atípicas que exigiriam bloqueio ou aviso prévio.

5. Verifica-se que o limite de crédito da autora não foi ultrapassado em nenhuma das operações, evidência que contraria a alegação de elevação indevida do limite pelo banco para viabilizar transações fraudulentas.

6. Incide o art. 14, § 3º, II, do CDC, pois comprovada a culpa exclusiva da consumidora, hipótese que exclui o dever de indenizar da instituição financeira.

7. A ausência de comprovação das mensagens de WhatsApp alegadamente trocadas com os golpistas fragiliza a versão apresentada e impede o reconhecimento de falha do serviço.

8. Conclui-se que, inexistindo ato ilícito ou defeito na prestação do serviço, não há dano moral indenizável, sobretudo porque o aborrecimento narrado decorre da atuação exclusiva de terceiros estelionatários.

9. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

#### IV. DISPOSITIVO

10. Apelação cível conhecida e desprovida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, art. 6º, VIII, e art. 14, § 3º, II. CPC, art. 1.021, § 3º. RI/TJSP, art. 252.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Tema 1.306; STJ, Súmula 479. TJSP, Apelação Cível nº 1023862-43.2023.8.26.0562; Apelação nº 1006169-92.2022.8.26.0073.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 104/108).

Apela a autora, **narrando** que foi vítima de um golpe em 17/12/2024, quando recebeu um telefonema do n. (11) 4040-3535 de uma suposta agente do Banco réu, que informou sobre pontos de crédito e a orientou a ir a uma caixa eletrônico para concluir a operação, após transferir o contato para o *Whatsapp* (n. 11 91285-2619); que no dia seguinte, 18/04/2024 (sic), começou a receber mensagens de texto sobre transações desconhecidas, suspeitou do golpe e solicitou o bloqueio da conta, cartão e senha; que entre as transações, foram realizadas duas compras, uma recarga de celular e um empréstimo consignado, tendo conseguido cancelar uma compra via cartão de crédito (R\$ 1.099,00) e o Banco cancelado o empréstimo consignado; que o apelado se recusou a cancelar a contratação do valor de R\$ 1.035,00, retirado do cheque especial da apelante para pagamento da fatura anterior; que o prejuízo total causado pelas transações fraudulentas foi de R\$

6.343,00, e que o golpe é evidente, considerando seu perfil de aposentada do INSS com renda de um salário mínimo e o fato de sequer possuir limite para realizar a compra em questão; que seu limite de cheque especial e cartão de crédito antes da fraude era de R\$ 2.500,00. **No mérito**, alega que o Banco foi omissivo na prestação de serviços por dobrar o limite da autora para conceder empréstimo e permitir compras sequenciais e não usuais, que extrapolam os limites de crédito, sem consultá-la por telefone ou mensagem, o que é uma medida de segurança padrão; que a instituição financeira, responsável pela tecnologia que desenvolve, não adotou providências para verificar o ocorrido, preferindo lançar as cobranças por um crédito jamais contratado, mesmo após a apelante ter comunicado o estelionato e não reconhecer as transações; que a responsabilidade do Banco é objetiva por não ter adotado cautelas de segurança, permitindo as transações fraudulentas, o que causou prejuízos financeiros; que a instituição financeira assume os riscos do negócio, devendo restituir a autora o total do empréstimo e demais transações nos termos do CDC; que o dano moral decorre das fraudes, da negativa da casa bancária em devolver o dinheiro e em não cancelar as compras, além da indignação por ver seus bens vilipendiados, sem autorização, o que demonstra menosprezo pelos seus direitos, devendo a conduta do apelado ser punida de forma exemplar; que a subtração de valor expressivo de conta bancária (R\$ 6.343,00) caracteriza mais que mero aborrecimento, trazendo sentimento de extremada insegurança e angústia (fls. 111/127).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 63).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 131/143) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, argumentando ter havido culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), o que afasta o dever de indenizar.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *I. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões*

*de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

*A existência de relação de consumo, a critério do juiz, autoriza a inversão do ônus da prova, quando presentes os requisitos previstos no artigo 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/1990, caso dos autos.*

*Nada obstante, ainda que reconhecido o exercício desse direito básico do consumidor, reconhece-se que a pretensão formulada na exordial não procede.*

*Deveras, os fatos narrados na petição inicial retratam espécie de fraude comum, que não tem participação comissiva ou omissiva do réu, a justificar a adoção do enunciado da Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:*

(...)

*Cuida-se de ilícito conhecido como “golpe da falsa central”, que tem exclusiva participação (pouco diligente) do consumidor, a importar na isenção da responsabilidade reparatória do réu, “ex vi” do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.*

*Nesse sentido, destaca-se:*

(...)

*Por derradeiro, ausente ato ilícito ou falha na prestação de serviços do réu, não prospera a pretensão da autora de que seja reconhecida a responsabilidade civil daquele pela reparação de danos morais, que sequer se vislumbra a ocorrência.*

Ademais, as alegações da autora são confusas e inverossímeis, pois afirma, tanto na inicial, quanto na apelação, ter recebido ligação em 17/12/2024 de estelionatários se passando por agente do Banco réu (fls. 3).

No entanto, assevera que as operações fraudulentas ocorreram em abril do mesmo ano, mais especificamente nos dias 17, 18 e 24 (fls. 3/4).

Mas ainda que se considerasse ter havido mero erro material na descrição dos fatos, e que a ligação recebida seja aquela do *print* juntado (de abril de 2024 – fls. 23), melhor sorte não teria a recorrente, vez que a narrativa não conta com plausibilidade, senão vejamos.

A recorrente aduz que, após a ligação recebida, foi transferida para tratativas via WhatsApp, por meio do qual conversaram via mensagens (fls. 3). Todavia, não junta tais mensagens.

Além disso, as operações não reconhecidas não divergem dos seus hábitos de consumo (extratos de janeiro a março de 2024 – fls. 31/45).

Não bastasse, o limite de R\$ 2.500,00 em momento algum foi extrapolado, conforme se denota do extrato consolidado, que revela ter ficado com saldo negativo de no máximo R\$ 2.499,74 (fls. 26/30).

Logo, correta a sentença.

Nesse sentido, entendimento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

*AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA RESCISÃO CONTRATUAL PRÁTICAS ABUSIVAS INDUÇÃO AO ERRO CONSÓRCIOS CONTRATADOS ALEGADA INEXATIDÃO DAS INFORMAÇÕES APRESENTADAS RESTITUIÇÃO E DANOS MORAIS SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. RECURSO DESPROVIDO. Apelo da autora. Inversão do ônus da prova inaplicabilidade - falta de verossimilhança das alegações da apelante de que fora induzida ao erro impede o reconhecimento de ato ilícito por parte do apelado – (...) (Apelação Cível nº 1023862-43.2023.8.26.0562, rel. OLAVO SÁ, j. 01/04/2025).*

Na mesma direção, Apelação nº 1006169-



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

92.2022.8.26.0073, j. 12/08/2024, desta relatoria.

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES  
Relatora