



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001302489

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022920-08.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que são apelantes BANCO ITAUCARD S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada ANA LUCIA RONCARI PIRES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 56210

Apelação nº 1022920-08.2024

Apelante: Banco Santander Brasil S/A e Banco Itaucard S/A

Apelado: Ana Lucia Roncari Pires

Ação de indenização por danos materiais e morais - falha na prestação de serviços não verificada - culpa exclusiva do consumidor que afasta a incidência da Súmula nº 479 do STJ - ação julgada improcedente - recursos providos para esse fim.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ANA LUCIA RONCARI PIRES** contra **BANCO SANTANDER BRASIL S/A** e **OUTROS** buscando o recebimento de indenização por danos materiais e morais, decorrentes de falha na prestação de serviços. Ao relatório de fls. 426/429, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente em relação ao **PAGSEGURO INTERNET S/A**, sendo parcialmente procedente em relação aos corréus **PICPAY SERVIÇOS S/A**, e procedente em relação ao **BANCO SANTANDER BRASIL S/A** e **BANCO ITAUCARD S/A**. Apelou o corréu **SANTANDER**, alegando inexistência de falha na prestação do serviço, bem como a culpa exclusiva da autora, sustentando a inexistência de danos morais, e postulando, alternativamente, a redução do valor da indenização. O corréu **ITAUCARD** ofereceu recurso, alegando cerceamento de defesa, bem como a regularidade da abertura da conta, e a culpa exclusiva da autora. Com contrarrazões, subiram os autos a este Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que, em que pese o entendimento esposado em Primeiro Grau, a autora deu causa aos prejuízos, ao proceder voluntariamente a transferências bancárias de numerário, via pix, a terceiros estranhos, sem as cautelas necessárias, fato confessado na petição inaugural, onde reconhece que “*foi enganada por fraudadores que se passaram por representantes de empresas renomadas*” (fls. 03), atraída por “*promessas de ganho de renda extra*” (fls. 06).

Não obstante os termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que as instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas, tal responsabilidade é elidida pela prova de culpa exclusiva da vítima.

E é inegável que a realização de tarefas sob a promessa de recompensa financeira, o fornecimento espontâneo de dados pessoais a terceiros, a participação em grupos de redes sociais com a expectativa ganhos e a realização de transferências via PIX favorecendo pessoas físicas estranhas à relação jurídica, sem a devida cautela, configuram a inarredável responsabilidade da autora pelos fatos.

Com efeito, não restou comprovado que os fraudadores detinham previamente os dados bancários da autora, ou que houve o direcionamento aos terceiros pelos canais de atendimento bancário dos réus, afastando a hipótese de fortuito interno, sendo inexistentes os danos morais postulados.

Portanto, diante da culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, excludente de responsabilidade que rompe o nexo causal (art. 14, §3º,II do Código de Defesa do Consumidor), a improcedência do pedido é de rigor.

Nesse sentido: “**APELAÇÃO - Recursos das duas partes - Ação declaratória c.c. indenização por danos morais - Fraude bancária - Golpe do 'falso funcionário' - Sentença de procedência - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e efetua transações pelo aplicativo próprio com senha pessoal - Inteligência do art. 14, §3º,II CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Recurso do réu provido pra julgar improcedente a ação. Recurso da autora não provido**” (TJSP, Apelação Cível nº 1001831-57.2023.8.26.0003, Relator Irineu Fava, 17ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 14/08/24).

Por outro lado, verifica-se que a r. sentença recorrida impôs solidariedade aos réus em relação aos danos morais, sendo que o resultado do presente julgamento a todos aproveita, nos termos do art. 1.005 da lei de rito: “**O recurso interposto por um dos litisconsortes a todos aproveita, salvo se distintos ou opostos os seus interesses**”. Desse modo, fica afastada a condenação por danos morais imposta em Primeiro Grau aos corréus SANTANDER, ITAUCARD e PICPAY.

Todavia, como não houve condenação solidária em relação às restituições impostas aos apelantes e ao corréu PICPAY, tendo o MM. Juízo “a quo” estabelecido responsabilidades distintas, o resultado do presente julgamento não lhe beneficia, ante a inexistência de recurso, não interferindo na obrigação de restituir o valor constante do item ii.ii do dispositivo da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, com a observação acima a respeito da extensão do presente julgamento em relação aos danos morais, é de rigor a acolhida das razões recursais, para o fim de julgar improcedente o pedido inaugural em relação aos corréus SANTANDER e ITAUCARD, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, para cada réu.

Pelo exposto, ***DÁ-SE PROVIMENTO*** aos recursos.

Coutinho de Arruda

Relator