



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000266094

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036180-98.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que são apelantes/apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelado/apelante RENAN FELIPE DE ARAUJO STERDI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 835

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1036180-98.2024.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA

APELANTE(S)/APELADO(S): AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e RENAN FELIPE DE ARAUJO STERDI

INTERESSADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

JUIZ (A) SENTENCIANTE: FÁBIO APARECIDO TIRONI

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DO WHATSAPP. GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. MOVIMENTAÇÃO VIA PIX REALIZADA PELA PARTE. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.

I. CASO EM EXAME:

1. O autor alegou ter sido vítima de golpe ao realizar pagamento via PIX, acreditando tratar-se de acordo legítimo com o Banco Santander, após receber mensagens de suposto representante do banco. Atribuiu a fraude à falha de segurança dos réus na proteção de seus dados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em analisar: (i) a responsabilidade dos réus por falha na segurança dos dados; (ii) a existência de fortuito interno ou externo; (iii) a responsabilidade por danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A fraude foi caracterizada como fortuito externo, decorrente do descuido do autor ao realizar o PIX sem adotar cautelas de segurança.

4. Não houve falha de segurança dos réus, afastando a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos, conforme artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso da ré provido. Recurso do autor prejudicado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 927, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 85, § 3º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel. Ricardo Hoffmann, j. 04/12/2025.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 352/359, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, para extinguir o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de CONDENAR as rés AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., solidariamente, a restituírem ao autor o valor de R\$ 362,50 (trezentos e sessenta e dois reais e cinquenta centavos), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso (13.08.2024 - fls. 32) e acrescido de juros de mora (CC, art. 406) a partir da citação.

Diante da sucumbência recíproca, CONDENO as partes ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais) em favor do patrono da parte autora, nos termos do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil, diante do reduzido proveito econômico obtido e baixa complexidade da demanda, e em 10% sobre o valor dos pedidos em que a parte autora decaiu (10% sobre o valor do pedido de danos morais, somado à parte do pedido de danos materiais em que o autor decaiu), nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, em favor do patrono das rés. Deverá ser observada a suspensão de exigibilidade (CPC, art. 98, §3º) em relação à parte autora, por ser beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 64)”.

A ré Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A apela objetivando a integral reforma da sentença sustentando, em resumo: a) ilegitimidade passiva; b) culpa exclusiva do consumidor; c) inexistência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituição de valores; d) necessidade de redução dos honorários de sucumbência (fls. 363/375).

O autor busca a reforma parcial da sentença sustentando, em resumo: a) inexistência de culpa concorrente; b) existência de danos morais; c) necessidade de carrear aos réus o pagamento integral das verbas de sucumbência e de majoração dos honorários (408/418).

Recursos regularmente processados, com contrarrazões apenas do autor (fls. 422/437).

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Uma vez preenchidos os respectivos pressupostos de admissibilidade, ficam recebidas as apelações interpostas.

A preliminar de ilegitimidade passiva fica afastada à luz da teoria da asserção, pois o autor imputa à apelante falha na prestação de serviços de segurança que teria contribuído para os danos sofridos. A análise relativa à existência de tal falha é questão de mérito e com ele será analisada.

Em sua inicial, relata o autor ter adquirido um veículo financiado junto à ré Aymoré Crédito, Financiamento e Investimentos S/A e, após dificuldades financeiras, renegociado a dívida por meio de um aditivo contratual. Posteriormente, voltou a inadimplir duas parcelas (junho e julho/2024) e buscou orientação do réu Banco Santander para regularização. Afirma que, após contato telefônico com a instituição, o autor teria recebido mensagens via WhatsApp de pessoa que se identificava como representante do setor jurídico do Banco Santander, contendo seus dados pessoais e informações das parcelas em atraso. Informa que a suposta representante afirmou existir ordem de busca e apreensão sobre o veículo e ofereceu um acordo para evitar o processo, exigindo transferência de R\$ 725,00 para chave pix enviada por e-mail. Acreditando tratar-se de acordo legítimo, realizou o pagamento, mas não recebeu o documento prometido e, posteriormente, percebeu ter sido vítima de golpe, atribuindo o ocorrido à falha de segurança dos réus na proteção de seus dados.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial

figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Nesse contexto, incumbia aos réus comprovarem a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fez, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

O autor afirmou na inicial que a transação ocorreu mediante a realização de um PIX no valor de R\$ 725,00, em de nome “Filomena Serafim” (fls. 32).

A matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e

imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços

prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame I. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "I. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando

inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025." (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido do autor, que, ao receber contato de número desconhecido, acreditou que falava com o funcionário do banco, sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levado pelos criminosos a efetivar pessoalmente o PIX para terceira pessoa, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Observa-se que o infeliz episódio narrado pelo autor não pode ser atribuído à falha de segurança dos réus. A conduta do autor, de forma voluntária e desprovida das cautelas de segurança de praxe, mostrou-se necessária para que a fraude se consumasse.

Não se pode extrair, do simples fato de o fraudador aparentar deter informações do autor, conclusão segura acerca de vazamento de dados a partir dos réus.

Conforme se extrai da narrativa dos autos, o autor foi contatado por terceiro que se fez passar por preposto dos réus e, no contexto da ligação, acreditou tratar-se de atendimento legítimo, passando a seguir as instruções recebidas para suposta quitação do débito.

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual os réus não respondem objetivamente pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, o provimento do recurso da ré à improcedência da ação é medida de rigor, prejudicado o recurso do autor.

A sucumbência fica invertida, passando o requerente a responder pelo pagamento das custas e despesas processuais, e de honorários advocatícios ora fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observados os termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil (fls. 64).

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.206, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **dar provimento ao recurso da ré e por julgar prejudicado o recurso do autor.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator