



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000060279

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037120-17.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA CLEONICE SIMÕES FRANCO, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.º 1037120-17.2024.8.26.0100

Apelante: MARIA CLEONICE SIMÕES FRANCO

Apelados: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e BANCO DO BRASIL S.A.

Origem: Comarca de São Paulo – 44ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Cesar Augusto Vieira Macedo

Voto n.º 3570

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos, cumulada com a reparação de danos materiais e morais. Cumulação de dois episódios relacionados à autora, em dias diversos: golpe do bilhete premiado; e subtração do aparelho celular, seguida da realização de transações. R. sentença de parcial procedência, reconhecendo-se a irregularidade das transações realizadas por ocasião do segundo episódio, sem direito a reparação moral. Insurgência da autora.

Responsabilidade civil dos réus Banco do Brasil e Banco Santander em relação ao primeiro evento narrado (golpe do bilhete premiado). Não verificação. Ausência de nexos causal entre o dano sofrido pela autora e os serviços prestados pelos réus. Golpe praticado por terceiros, tendo a autora seguido todos os comandos por eles passados. Transações realizadas presencialmente em agência bancária, ensejando a consumação do crime. Tratando-se de transações presenciais, não se justificava maior cautela dos réus em tal ocasião. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Evidente tentativa de terceirizar as consequências de sua própria incúria, beirando as raias da litigância de má-fé. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor, excludente de responsabilidade das instituições financeiras.

Indenização por danos morais relacionados à segunda fraude (transações realizadas através do aparelho subtraído). Descabimento. Ausência de comprovação de repercussão mais gravosa, apta a ensejar abalo psíquico ou violação de direito da personalidade. Dano que não se caracteriza *in re ipsa*, ou seja, não é presumido. Mera hipótese de aborrecimento e resistência à pretensão que não gera direito a indenização de tal natureza.

Discussões relacionadas a multa diária que devem ser realizadas em primeiro grau, através de incidente próprio.

R. sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **MARIA CLEONICE SIMÕES FRANCO** nos autos da **ação declaratória de inexigibilidade de débitos, cumulada com a reparação de danos materiais e morais** que promoveu em face do **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.** e do **BANCO DO BRASIL S.A.**

Adotado o relatório da r. sentença de folhas 399/402, a pretensão restou parcialmente acolhida, a contar o dispositivo com a seguinte redação:

“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, resolvendo a ação nos termos do art. 487, inciso I do CPC, para declarar inexigíveis as compras contestadas junto ao Banco Santander no valor histórico de R\$3.381,03, bem como eventuais encargos relativos à compra; e também para condenar o réu Santander a restituir o valor de R\$1.550,00, com a devida correção monetária pela tabela prática do TJSP. Ante a sucumbência, cada parte arcará com as custas que dispendeu e honorários advocatícios de 20% do valor da condenação em favor da autora e em 10% do valor da pretendido a mais e de danos morais em favor do Banco Santander.

E julgo IMPROCEDENTE o pedido feito em relação ao Banco do Brasil; ante a sucumbência, a autora arcará com honorários advocatícios em 20% do valor do pretendido em relação ao Banco do Brasil.”.

Apela a autora a aduzir, em síntese, a responsabilidade das instituições financeiras pela fraude praticada por terceiro, dentro de seu sistema, quando não estava em gozo de suas plenas capacidades mentais, a ensejar a reparação dos danos materiais e morais sofridos (fls. 405/419).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 426/429 e 439/457, pugnano os recorridos, de forma resumida, pela manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso interposto preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento, uma vez que é tempestivo e foi devidamente preparado.

O feito envolve dois eventos distintos relacionados à autora, o golpe do bilhete premiado e a realização de transações com aparelho celular objeto de subtração.

No que tange ao segundo evento, diante da ausência de recurso do réu respectivo, não há mais o que se discutir quanto à declaração de inexigibilidade dos débitos e a determinação de restituição de valores.

Fixadas tais premissas, a irresignação manifestada pela autora não merece acolhida.

Em relação ao primeiro golpe, não é possível reconhecer a responsabilidade dos réus pela infeliz experiência enfrentada pela autora, nem mesmo parcialmente.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pelos réus em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

A hipótese presente envolve golpe há muito conhecido, através do qual criminosos abordam a vítima fazendo-a acreditar que ganharam um prêmio valioso, geralmente decorrente de um sorteio, e que precisam de ajuda para recebê-lo. Em troca prometem recompensar a vítima com parte do suposto valor do prêmio. Deslumbrada pela promessa da bonificação financeira, a vítima entrega aos fraudadores determinada quantia, como sinal de confiança.

Esta, exatamente, a situação dos autos.

É nítida a tentativa da autora de distorcer os fatos, com o intuito de invocar um suposto vício de consentimento, apontando incapacidade momentânea para a realização das transações, ensejando a anulabilidade dos negócios jurídicos.

No mínimo seu comportamento beira as raias da litigância de má-fé.

Ao providenciar a elaboração do boletim de ocorrência de folhas 18/22, esclareceu exatamente as circunstâncias em que se deu o golpe:

“Presente nesta Unidade de Polícia Judiciária a vítima e noticia que estava próximo ao Mercado Pastorinho, sito à R. João Ramalho, 586 – Perdizes, e no momento em que estacionou seu carro, foi abordada por três homens desconhecidos de aparência muito humilde e simples, e disse que tinham um bilhete premiado e que se a vítima poderia ajudá-los, pois não sabiam como fazer para sacar o prêmio e que a vítima seria recompensada com R\$ 1.000.000,00.

A vítima se ofereceu para ajudar os três homens desconhecidos, mas era necessário que a vítima desse algum valor em dinheiro para os homens como prova de confiança, então a vítima embarcou os três indivíduos em seu automóvel de placas PBR 3E14, e de lá rumaram para o Banco do Brasil, agência a vítima não sabe dizer, onde a vítima sacou a quantia de R\$ 5.000,00 no caixa eletrônico e entregou para os desconhecidos.

De lá rumaram para o Banco Santander, ag 3681, sito à Av. Sumaré, 1130 – Perdizes, São Paulo – SP, 05016-110, onde a vítima sacou a quantia de R\$ 44.000,00, e também entregou a quantia em espécie para os supostos

ganhadores da loteria e saíram da agência.

Um dos homens disse que estava com fome, e a vítima se ofereceu para comerem um lanche próximo do Santander, a vítima entrou na lanchonete, e pensou que os três homens estariam atrás dela, porém ao sair do lado de fora os desconhecidos desapareceram, momento em que a vítima contactou que tudo tratava-se de um golpe.”.

Do narrado, não há dúvida de que a conduta descuidada da autora findou por ensejar a prática do crime.

A autora realizou pessoal e voluntariamente os saques impugnados, em agências bancárias, entregando as quantias aos terceiros que lhe eram absolutamente desconhecidos.

Não há que se cogitar a ocorrência de coação ou a existência de incapacidade temporária, apta a macular a validade das transações, uma vez que, em verdade, a ausência de quaisquer cautelas por parte da própria autora foi justamente o motor para a concretização do crime.

Como sói acontecer em crimes de tal natureza, cega pela possibilidade de alcançar lucro fácil e elevado, seguiu todos os comandos que lhe foram passados, ensejando a consumação do crime.

Agora altera a narrativa, sem corar, buscando um meio de terceirizar uma responsabilidade que é exclusivamente sua e dos criminosos.

Inviável sequer cogitar eventual responsabilidade dos réus.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar qualquer participação dos réus ou de seus prepostos, muito pelo contrário.

A presença de terceira pessoa junto da autora quando do comparecimento à agência bancária não configura, por si só, elemento caracterizador de fraude, a ensejar maior atenção pela instituição financeira.

Além disso, apesar de ter sido contratado um empréstimo pessoal e terem sido realizados saques em sequência, tratando-se de operações concretizadas pessoalmente e na própria agência bancária, mediante o uso de senha pessoal de biometria, não há como dizer que seria exigível dos réus qualquer cautela suplementar. Não há qualquer elemento que indique falha nos sistemas de segurança das instituições financeiras.

Deste modo, ainda que se tratasse de transações fora e acima do perfil de utilização da conta pela autora, não haveria motivo para eventual bloqueio por parte dos réus.

Na realidade, qualquer correntista que esteja realizando uma transação regular, nas mesmas condições, e a veja bloqueada por hipotética possibilidade de fraude, certamente ficará insatisfeito com a instituição financeira, acusando-a, inclusive, de não permitir a livre utilização de seus próprios recursos. Aí sim haveria eventual ilícito a ser reparado. O bloqueio das transações confrontaria a facilidade de utilização dos serviços bancários, inclusive através de bancos eletrônicos, que muitas vezes é o fundamento de

escolha por parte do cliente.

Inexistia, assim, fundamento para que os réus bloqueassem as transações realizadas no caixa eletrônico e no guichê de atendimento, pessoalmente pela autora, com a utilização da senha e biometria.

Não há que se falar, assim, emnexo causal entre o dano sofrido pela autora e os serviços prestados pelos réus.

A hipótese, pois, sequer é de culpa concorrente.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Não é devida qualquer reparação, material ou moral, relacionada ao primeiro golpe sofrido pela autora.

Da mesma forma, não há que se falar em danos morais quanto ao segundo evento em que a autora se viu envolvida.

Apesar de ser inegável o descontentamento da autora com a negativa do réu Banco Santander em declarar os débitos inexigíveis, não há demonstração de qualquer outra repercussão mais grave decorrente dela, sendo inviável falar em abalo psíquico ou em violação a direito da personalidade.

Trata-se, assim, de mero aborrecimento inerente à vida em sociedade e de resistência à pretensão, esta última que não se consubstancia como ato ilícito, fazendo apenas e tão somente surgir a possibilidade de exercício do direito constitucional de ação.

Por fim, eventual, discussões relacionadas a multa diária devem ocorrer em primeiro grau de jurisdição, através de incidente próprio, sendo descabida a análise direta nesta Instância.

A r. sentença, pois, deve ser confirmada integralmente.

Desprovido o recurso, impõe-se a majoração dos honorários devidos em favor do Patrono do Banco Santander para 15%, mantida a mesma base de cálculo. No que tange ao Banco do Brasil, já tendo sido os honorários fixados no máximo legal, não há o que ser alterado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, com a majoração da verba honorária em relação ao Patrono do Banco Santander.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)