



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000297728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044252-71.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ELISABETH FOZ BARBIERI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 620

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1044252-71.2024.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

APELANTE(S): ELISABETH FOZ BARBIERI

APELADO(S): BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

JUIZ (A) SENTENCIANTE: MARIO LEONARDO DE ALMEIDA CHAVES MARSIGLIA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. LIGAÇÃO DE INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. FORNECIMENTO DE DADOS PESSOAIS E CHAVES DE SEGURANÇA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação ajuizada por autora sustentando ter recebido ligação telefônica de suposto funcionário do banco com oferta de portabilidade de seus empréstimos consignados, com unificação e redução das parcelas. Aduz que, após anuir com a proposta e fornecer seus dados, foi surpreendida com depósito de R\$ 21.380,66 em sua conta, valor que não reconheceu como sendo da portabilidade pactuada. Sustenta que, orientada pelo mesmo preposto, devolveu integralmente os valores por meio de transferências PIX e TED para contas de terceiros, acreditando que cancelaria a operação, mas na realidade teria sido vítima de golpe. A autora pleiteou a declaração de inexistência do débito, restituição em dobro do valor cobrado ilicitamente e indenização por danos morais. A sentença julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira ré deve ser responsabilizada pelos prejuízos sofridos pela consumidora, decorrentes do golpe da falsa central de atendimento.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. A relação jurídica em análise configura relação de

consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

4. O réu comprovou que a fraude decorreu por culpa exclusiva da autora, se desincumbindo de seu ônus de provar a existência de relação jurídica entre as partes.

5. O evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira. A autora forneceu seus dados pessoais e chaves de segurança, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis, que acarretaram contratação de empréstimo consignado.

6. Aplicação da excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

7. Inexistência de dano moral e material indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

8. Recurso improvido.

Dispositivos relevantes citados:

Arts. 3º, 6º, 14, §3º, II e 29; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º e 373, inciso II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmulas n. 297 e 479.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 187/195, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Ante o exposto, **JULGO IMPROCEDENTE** a demanda, com fundamento no art. 487, inc. I, do CPC. Arcará a parte autora com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.”.*

A autora busca a total reforma da sentença sustentando, em resumo: a) não tinha intenção de contratar novo empréstimo consignado, mas sim portabilidade dos empréstimos que possuía perante outra instituição; b) falha na prestação do serviço, porque o banco não cumpriu o dever de informação precisa em relação aos produtos e serviços oferecidos; b) a oferta encaminhada foi expressa em estabelecer que estaria sendo feita uma PORTABILIDADE dos contratos de empréstimos, conforme documentos de fls. 16/17; c) reconhece que assinou um contrato de portabilidade perante o banco réu, mas no momento da contratação, o referido contrato foi trocado para uma contratação de empréstimo consignado (198/203).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 207/220).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, da isenção do preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 54) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

O recurso não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

A autora objetiva a reparação de danos morais e materiais, alegando ter recebido ligação telefônica de suposto funcionário do banco com oferta de portabilidade de seus empréstimos consignados, com unificação e redução das parcelas, mas após anuir com a proposta e fornecer seus dados, foi surpreendida com depósito de R\$ 21.380,66 em sua conta, valor que não reconheceu como sendo da portabilidade pactuada. Sustenta que, orientada pelo mesmo preposto, devolveu integralmente os valores por meio de transferências PIX e TED para contas de terceiros, acreditando que cancelaria a operação, mas na realidade teria sido vítima de golpe.

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 ao réu comprovar a inoccorrência 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 da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Embora o réu sustente a excludente de culpa exclusiva da vítima, 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 1. 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: "1. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 da autora, que, ao receber ligação de número desconhecido, acreditou que falava com funcionário do banco sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levada pelo criminoso a fornecer seus dados pessoais e chaves de segurança após ter recebido suposto contrato de portabilidade de fls. 16/17, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

O cerne da questão foi bem observado pelo MM Juízo *a quo* na r. sentença recorrida, *in verbis*:

“No caso em comento, a parte autora afirmou que, seguindo orientações de pessoa que telefonou a ela se passando por funcionário de instituição financeira, e diante da promessa de portabilidade dos empréstimos que possuía, com redução das parcelas, terminou por contratar novo empréstimo e realizar a transferência do numerário obtido com esse mútuo para conta de terceiro.

O banco réu logrou êxito em demonstrar a regularidade do processo de contratação do empréstimo. A Cédula de Crédito Bancário e os documentos de formalização digital, incluindo a utilização de biometria facial, indicam que a autora manifestou sua vontade em contratar o mútuo, seguindo os procedimentos de segurança exigidos.

O valor contratado, de R\$ 21.318,78 (valor líquido),

foi efetivamente creditado em sua conta corrente, conforme extrato por ela mesma apresentado. Até este ponto, a atuação do banco réu se deu no exercício regular de seu direito, disponibilizando o crédito solicitado e contratado.

O ilícito que vitimou a autora ocorreu em momento posterior, quando, ao perceber o crédito em sua conta, em vez de contatar diretamente os canais oficiais do banco para esclarecimentos, optou por seguir as orientações do fraudador. A autora, de livre e espontânea vontade, realizou a transferência da totalidade do numerário recebido para contas de titularidade de terceiros, estranhos à relação contratual com o banco.

Não há falha no serviço bancário prestado pelo réu, mas incúria, imprudência, e candura da própria parte autora que, piamente, seguiu instruções, por telefone, de desconhecido, que se passou por funcionário de outra instituição bancária, e prometeu a redução das parcelas do contrato anterior, com a posterior transferência do valor integral para terceiro. E isso nos dias que correm, em que golpes dessa jaez são comuns e diuturnamente divulgados.

Na realidade, as contratações e transferências contestadas nestes autos foram realizadas em virtude de falta de cautela da própria parte autora, a qual não se certificou da veracidade do que lhe estava sendo pedido, tendo realizado os procedimentos que culminaram em novo empréstimo e transferência a conta de terceiro desconhecido sem as cautelas necessárias, contribuindo decisivamente para que o golpe fosse efetivado.

A conduta da parte da autora é causa única do evento noticiado.” (fls.190/191).

Confira-se a narrativa de inicial a respeito, *in verbis*:

“Levando em consideração que tal proposta lhe era favorável, diminuindo as parcelas pagas mensalmente, a autora concordou com o procedimento e encaminhou os documentos necessários e assinou a competente documentação necessária, conforme pode ser verificado nos documentos em anexo. Após isso, a autora teve a surpresa de ter sido depositado em sua conta bancária um saldo de R\$ 21.380,66, o qual ela NÃO reconhece como devido, NUNCA concordou com tal montante.

Nesse momento de preocupação, considerando que não

tinha a menor ideia do motivo pelo qual foi depositado, e reconhecendo que o saldo era indevido, a requerente conversou por telefone com o mesmo Carlos, expressando todo o ocorrido e o medo que estava diante de tal fato, onde a funcionária disse que seria o valor de empréstimo.

Após afirmar que não gostaria de nenhum empréstimo, esses agentes informaram sobre a necessidade de efetuar a devolução integral de todos os montantes, para que fosse então, cancelado tais contratos, assim, foi efetuado a devolução no valor de R\$ 10.000,00 por pix e o restante via TED.” (fls.2).

É dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados a seus clientes, tais como evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, verificando o perfil de transações do correntista.

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

Por fim, com o reconhecimento da inexistência de responsabilidade objetiva, não há dano material indenizável.

Destarte, o não provimento do recurso é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, devendo ser observado o disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo Código.

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 1.026, § 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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 **negar provimento ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator