



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001289349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052394-76.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante VERA LÚCIA PANDOLFO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SAFRA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1052394-76.2024.8.26.0114

Apelante: Vera Lúcia Pandolfo

Apelados: Banco Safra S.A.

Comarca: Campinas

Voto nº 12578

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO
CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL.
IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.**

I. Caso em Exame

Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Vera Lúcia Pandolfo contra Banco Safra S.A. A demandante foi vítima de golpe ao tentar cancelar a contribuição do CEBAP, resultando em um contrato de empréstimo não desejado e no depósito de R\$ 36.194,58 a fraudadores. Requereu a nulidade do contrato, restituição em dobro das parcelas descontadas e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco pelas transações realizadas pela

demandante mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença de nexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme a Súmula 479 do STJ.

4. A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

5. Verifica-se que a demandante contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, clicar em links desconhecidos e realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos.

6. Não há elementos nos autos que

comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários.

IV. Dispositivo e Tese

7. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024.

TJSP, Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196, Rel. Achile Alesina, j. 20/01/2025.

TJSP, Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 15/01/2025.



**TJSP, Apelação Cível
1003792-23.2024.8.26.0189, Rel. Décio
Rodrigues, j. 15/01/2025.**

**TJSP, Apelação Cível 1004547-
96.2024.8.26.0302, Rel. Luís H. B.
Franzé, j. 19/12/2024.**

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Vera Lúcia Pandolfo em face de Banco Safra S.A. alegando em síntese, que, desejando cancelar contribuição do CEBAP, entrou em contato com indivíduos que, em conversa pelo *WhatsApp*, lhe instruíram a acessar *links* e seguir passos que resultaram em contrato de empréstimo não desejado. A demandante foi informada que o cancelamento do seguro vinculado à taxa associativa da CEBAP teria um custo de quitação de R\$ 36.194,58 e que ainda havia um saldo a ser restituído de R\$ 5.400,00. Acreditando tratar de contato legítimo a demandante realizou o depósito em favor dos criminosos (DCS Consultoria e Assessoria Especializada Ltda., pessoa jurídica inscrita no CNPJ nº 55.594.841/0001-66) no valor de R\$ 36.194,58. Ao perceber a fraude, registrou boletim de ocorrência. Dessa forma, requereu tutela de urgência para suspensão dos descontos mensais. Como provimento definitivo, requereu a

declaração de nulidade do contrato de empréstimo, a condenação da requerida à restituição, em dobro, das parcelas descontadas de seu benefício desde outubro de 2024, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Atribuiu à causa o valor de R\$ 46.618,23. Pede a gratuidade.

Sobreveio a sentença de fls. 218/220, que julgou o pedido improcedente, condenando o demandante ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários sucumbenciais fixados em 10% do valor da causa.

Apela a demandante às fls. 237/246, alegando hipossuficiência da requerente, falha na prestação do serviço, vício de consentimento, responsabilidade objetiva do demandado, nexos causal, inexistência de culpa exclusiva da vítima, ocorrência de danos morais.

Contrarrazões de apelação às fls. 251/266, alegando, preliminarmente, ofensa à dialécticidade recursal, bem como impugnando o benefício da justiça gratuita. No mérito, pugna pela manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.



Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, afasto a alegação de ofensa à dialeticidade, visto que o recurso apresentado dispõe sobre as razões de fato e de direito, bem como o inconformismo da parte em relação à sentença.

Afasto a impugnação à justiça gratuita deferida à parte demandante, pois competia à parte requerida comprovar que a favorecida pela benesse não ostenta a condição de hipossuficiente, ônus do qual não se desincumbiu, já que não produziu qualquer prova em sentido contrário capaz de elidir os documentos que justificaram sua concessão.

No mérito, o recurso não merece provimento.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

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

O cerne da controvérsia reside em aferir se houve falha na prestação do serviço por parte do banco demandado.

O banco requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Pois bem.

Da narração dos fatos contidos na exordial, afere-se que o apelante foi vítima de golpe perpetrado por pessoa que, a título de cancelamento do seguro vinculado à taxa associativa da CEBAP, haveria um custo de quitação de R\$ 36.194,58 e que ainda havia um saldo a ser restituído de R\$ 5.400,00. Acreditando tratar de contato legítimo a demandante realizou todos os procedimentos requeridos pelos fraudadores que resultaram no contrato de empréstimo consignado nº37233492 e, em seguida, realizou o depósito em favor dos criminosos (DCS Consultoria e Assessoria Especializada Ltda., pessoa jurídica inscrita no CNPJ nº 55.594.841/0001-66) no valor de R\$ 36.194,58.

Não se olvida que, em casos de fortuito interno, o banco responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores. E é cediço que, a cada dia, criminosos desenvolvem maneiras cada vez mais sofisticadas de empreender suas atividades, vitimizando consumidores e exigindo que os fornecedores de serviços bancários desenvolvam novas tecnologias e estratégias de prevenção contra fraudes.

No entanto, no caso em questão, os elementos apresentados pela apelante não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Primeiramente, não há que se falar

em inexistência do elemento volitivo da parte demandante. A documentação de fls. 86/112 demonstra que em 18.09.2024 a demandante realizou a contratação do empréstimo nº 37233492 no valor de R\$41.594,58 cujo valor foi debitado em sua conta (fl. 97) no Banco Itaú, agência 27110, conta corrente 64697. O contrato contou com assinatura por biometria facial e elementos de segurança digital que demonstram sua legitimidade.

Desta feita, em que pese a apelante ter sido ludibriada pelos criminosos, a tese autoral de desconhecimento da operação e de ausência do elemento volitivo durante a contratação não se sustenta.

A conduta da demandante foi determinante para o evento danoso. O fato exclusivo da vítima se concretiza na ausência de zelo quanto a segurança da operação bancária. Caberia a ela se assegurar da utilização de canais oficiais do banco para confirmar a veracidade das informações que lhe eram passadas via telefone.

A incúria da demandante é patente. Havia elementos suficientes para levantar a suspeita de fraude. O cancelamento de um seguro vinculado a taxa associativa, no qual é pedido um pagamento em valor expressivo antecedido de um aporte de um outro valor também expressivo em conta bancária, é totalmente

atípico. Outro ponto que deveria levantar suspeitas é o destinatário do depósito, que não guarda qualquer semelhança com a instituição financeira legítima vinculada à referida taxa associativa.

O nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano também se interrompe no que concerne ao fato de terceiro. É certo que o prejuízo causado não dependeu da ingerência do banco demandado. Como se observa, a contratação se deu de forma legítima, mediante apresentação de dados, documentos e confirmação por biometria facial. A transferência do valor relativo ao contrato teve como destinatária conta de titularidade da demandante. Ademais, a parte demandante deixou de comprovar que entrou em contato com o requerido por canais oficiais para confirmação da operação. Sob tais circunstâncias, o requerido não poderia agir para impedir a fraude.

Isto posto, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, circunstâncias excludentes do nexo causal.

Por todo o exposto, acertada a r. sentença julgando improcedente o pedido.

Nesse sentido, o E. Tribunal de

Justiça de São Paulo já decidiu:

Direito do Consumidor. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Recurso não provido. I. Caso em exame 1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação de declaração de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais, movida por cliente que alega ter sido vítima de golpe. A autora realizou, sob orientação de fraudadores, transações financeiras que resultaram em prejuízo. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pela autora mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença denexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Verifica-se que a autora contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, clicar em links desconhecidos e realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexode causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos. 6. Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso não provido. Tese de julgamento: "A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024. (TJSP; Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE

ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. Pedido de devolução de valores transferidos por força do "golpe da falsa central de atendimento". Descabimento. Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva do autor, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizadas pelo cliente. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002; Relator Desembargador (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189; Relator Desembargador (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da autora, insistindo na falha na prestação de serviços da instituição financeira ré que não impediu a transação com notório desvio de perfil de consumo, nos termos da súmula 479, do C. STJ. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configurada. Golpe da "falsa central", em que a autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador, sem conferir a idoneidade do destinatário. Ausência de indícios mínimos de contribuição da instituição financeira para a fraude. Ausência de indícios de falhas nos motores antifraude e de vazamento de dados pela instituição financeira. Nexos de causalidade não identificados. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302; Relator Desembargador (a): Luí



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em 11% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator