



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000317724**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053358-77.2025.8.26.0100, da Comarca de Suzano, em que é apelante CARLOS ANTONIO TEIXEIRA, é apelado BANCO XP S.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 11675**

**APELAÇÃO Nº 1053358-77.2025.8.26.0002**

**APELANTE: CARLOS ANTÔNIO TEIXEIRA**

**APELADO(A): BANCO XP S/A**

**COMARCA: SUZANO**

**JUIZ(A): GUSTAVO HENRICHS FAVERO**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.**

I. Caso em Exame: Apelação contra sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos causados por fraude bancária. O autor foi vítima de estelionato, transferindo valores de sua conta investimento para outra conta de sua titularidade e, posteriormente, para um terceiro golpista. Alega falha na prestação de serviço pelo banco.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar se a responsabilidade pelo ocorrido é do banco requerido ou se decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

III. Razões de Decidir: Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor, exceto em casos de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. O autor agiu de forma imprudente ao seguir as instruções dos golpistas, utilizando suas credenciais válidas para realizar as transferências, sem evidência de falha na segurança do serviço prestado pelo banco.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido.

Tese de julgamento: A responsabilidade objetiva do banco não se aplica na ausência denexo causal. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilização do fornecedor de serviços.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, caput; art. 3º, caput; art. 14, caput e §3º. Código de Processo Civil, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1022124-17.2024.8.26.0002, Rel. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 11/06/2025. TJSP, Apelação Cível 1019649-04.2024.8.26.0224, Rel. Claudia Sarmento Monteleone, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18/02/2025. TJSP, Apelação Cível 1003676-36.2025.8.26.0624, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 06/03/2026. TJSP, Apelação Cível 1003343-18.2025.8.26.0161, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado, j. 06/03/2026.

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 252/258, que julgou improcedente os pedidos autorais.

Recorre o autor, sustentando, em síntese, que foi ludibriado por golpistas, que se qualificavam como funcionários do banco réu, para transferir valores da sua conta investimento para outra conta de sua titularidade no Banco do Brasil, para, após, transferi-los ao terceiro golpista. Afirma que os golpistas possuíam todos os seus dados cadastrais, como também o número do seu telefone celular e do funcionário que atendia o autor em suas operações. Desta forma, aduz que houve falha na prestação de serviço, de modo que deve o réu responder pelos danos causados.

Fls. 275/290: contrarrazões apresentadas.

**É o relatório.**

Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso interposto, pois tempestivo e regularmente preparado (fls. 297/298).

Pois bem.

O recurso não prospera.

Os fatos sobreditos tornaram-se incontestados, havendo contenda, tão somente, quanto à possibilidade de responsabilização do requerido, pelo ocorrido.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, a autora constituiu-se consumidora, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatária final do serviço bancário ofertado pelo requerido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De outro lado, o requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organiza empresarialmente para a oferta de serviços financeiros no mercado de consumo.

Cabe lembrar, também, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do requerido independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, escusando-se do dever de indenizar apenas se demonstrada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do §3º do dispositivo sobredito.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadriñar se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços do requerido.

Da narração dos fatos contidos na petição inicial e no boletim de ocorrência, verifica-se que o autor foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiros que, passando-se por funcionários do banco réu, enlearam-na em narrativa falseada, levando-o a realizar as operações impugnadas.

De se ressaltar, no entanto, que o autor seguiu curso por entre todos os comandos dos fraudadores, adotando condutas incautas sem as quais não frutificaria a empreitada criminosa – afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso do autor, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear atendimento e contatar o correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Mais, a parte requerente, por mão própria, valendo-se de seu próprio acesso ao aplicativo bancário, por intermédio de credenciais válidas e em aparelho previamente habilitado, transmitiu valores para sua



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

própria conta corrente mantida no Banco do Brasil, para, somente após, transferir os valores retirados da conta de investimento aos fraudadores.

Ademais, não há qualquer início de prova de que efetivamente os fraudadores detinham todos os dados da conta de titularidade do requerente na instituição financeira ré, não havendo como presumir que tenha esta falhado no dever de guarda de tais informações, mesmo porque há outros meios de serem obtidas.

Ora, por mais que se revista de inegável melifluidade a narrativa criada pelos fraudadores, no curso de sua atividade desviante, vai por além do razoável imaginar que lhes seja tamanho o poder de persuasão a ponto de tolher a parte requerente de cuidados que lhe eram minimamente exigíveis, quando se viu faceado por ordem de transferência vultosas, a terceiro que desconhecia.

À lembrança, no ponto, o fato de que é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível, sistema que, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço, porém facilmente é derruído, se age com descautela o usuário.

Ao desatentar a tais deveres de cuidado, agindo de forma manifestamente imprudente, inegavelmente impulsionou a parte requerente, com exclusividade, o despontar do evento danoso.

Na passada, nada se poderia exigir do requerido, para fins de impedimento da transmissão de quantias, pois, como já mencionado, deram-se as transferências pelo próprio correntista para conta, friso, de sua própria titularidade no Banco do Brasil, para somente depois transferir aos fraudadores, por meio de válidas credenciais de acesso e em aparelho sempre utilizado para tais fins, sem que havidos indícios quaisquer de que agiram os prepostos da casa bancária de forma desidiosa, por certo não lhes sendo exigível a perquirição, cliente a cliente, das razões pelas quais promove tal ou qual transação bancária.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É dizer, se atendidos os mecanismos de segurança do produto bancário, com a apresentação de credenciais de acesso, em equipamento previamente validado, nada há mais que possam os prepostos do banco exigir.

Assim, no sumário, não se constata, dos fatos expostos, falha na segurança do serviço prestado pelo requerido, pois a operação decorreu da falsa percepção da realidade pelo próprio cliente, levado à prática de transferências financeiras temerárias pela ação exclusiva dos estelionatários, que, de forma incauta, transferiu valores a terceiro de nome Fabrício Florentino da Silva, conta esta que seria pertencente ao Banco Central.

Em tom símile:

*“APELAÇÃO - Ação indenização por danos materiais e morais – Golpe do pix – Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, de terceiro se passando por gerente do banco, ofertando mudança de seguimento mediante transferência de dinheiro – Sentença de improcedência - Pretensão de reforma – Descabimento – Ausência de falha na prestação do serviço - Apelante efetuou transferência por pix para conta de sua titularidade em outra instituição financeira e, posteriormente, efetuou transferências a terceira pessoa, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas – Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima - Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença mantida – Recurso não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1022124-17.2024.8.26.0002; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025, destaque nosso.)

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame: Reparação de danos morais e materiais. Vítima do 'Golpe do Pix'. Fraude. Oferta efetuada por terceiro desconhecido, via whatsapp. II. Questão em Discussão: Responsabilidade das instituições financeiras pela fraude praticada por terceiro. Alegação de culpa exclusiva da vítima. III. Razões de Decidir: Ausência de participação dos réus na*

*negociação fraudulenta. Conduta da autora foi causa exclusiva do dano. Pagamento de 'Seguro de Crédito' efetuado em favor de terceiros estranhos ao feito. Conduta da vítima que exclui responsabilidade das instituições financeiras.*

*IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica na ausência de nexos causal. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilização do fornecedor de serviços.”* (TJSP; Apelação Cível 1019649-04.2024.8.26.0224; Relator (a): Claudia Sarmento Monteleone; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025, destaque nosso)

*“Ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais e materiais – Transferência bancária realizada voluntariamente pela autora em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe ao anunciar venda de produto em plataforma online – Sentença de procedência. Ilegitimidade passiva ad causam – Discutindo-se fraude em transferência bancária, por falha na prestação de serviço bancário dos réus, inequívoca a pertinência subjetiva passiva da requerida – Preliminar rejeitada. Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da requerida, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária da ré, transferindo voluntariamente valor a terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferência realizada através de PIX comunicada à instituição que, tomou ciência da situação fraudulenta após o ocorrido, quando já não era mais possível o eventual bloqueio da transferência ou localização do numerário para devolução – Falha na prestação do serviço da ré não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência – Recurso provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1003676-36.2025.8.26.0624; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026, destaque nosso)

*“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e repetição de indébito – Golpe do falso*

*funcionário, com promessa de portabilidade de empréstimo - Revelia – Presunção relativa de veracidade dos fatos – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada pela comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), configurando fortuito externo - Fraude bancária perpetrada por terceiro que se valeu de estratégia artilosa, com promessa de portabilidade de empréstimo em condições vantajosas, para manipular a autora - A conduta negligente da requerente ao interagir prolongadamente com o golpista via WhatsApp, inclusive por chamadas de vídeo de longa duração, compartilhando informações e concedendo acesso a dados sensíveis bancários ao seu aparelho celular e aplicativo bancário, foi determinante para a consumação do golpe - Não há nos autos qualquer comprovação de participação ou falha direta na segurança do Banco na fraude - A atuação ativa e imprudente da apelante, ao realizar as operações sob indução do fraudador, rompe o nexo causal entre a suposta falha na prestação do serviço bancário e o dano sofrido, eximindo o Banco de responsabilidade - Ausente a responsabilidade da instituição financeira, não há que se falar em nulidade contratual, inexigibilidade de débito, repetição do indébito ou danos morais – Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1003343-18.2025.8.26.0161; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026, destaque nosso)*

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO** e, em razão do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados em favor do patrono do réu em 2%.

Ficam prequestionadas as matérias alegadas, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator