



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1079117-77.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MARK UP PARTICIPAÇÕES E PROMOÇÕES LTDA..

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: **Deram 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, 3 de fevereiro de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1079117-77.2024.8.26.0100

Apelante: Banco Santander (Brasil) S.A.

Apelado: Mark Up Participações e Promoções Ltda.

Comarca: São Paulo

Voto nº 12808

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Fraude Bancária. Culpa exclusiva do consumidor. Recurso provido.

I. Preliminar.

1. Afastada a alegação de ilegitimidade passiva. A instituição financeira demandada tem legitimidade para figurar no polo passivo, porquanto estabelecida uma relação jurídica entre as partes.

II. Caso em Exame

2. Banco Santander S.A. apela contra sentença que declarou a inexigibilidade de operação bancária e condenou o banco ao pagamento de indenização por danos materiais, além de custas e honorários. Alega culpa exclusiva da apelada e busca a improcedência da ação.

III. Questão em Discussão

3. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços por parte do banco e se a responsabilidade pela fraude é exclusiva do consumidor.

IV. Razões de Decidir

4. A documentação indica que a apelada realizava transferências frequentes e em valores elevados, não havendo falha na prestação de serviços pelo banco.

5. A apelada seguiu as instruções do fraudador sem verificar a veracidade das informações, configurando culpa exclusiva do consumidor.

V. Dispositivo e Tese

6. Recurso provido. Ação julgada improcedente.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do prestador de serviços é afastada quando há culpa exclusiva do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor. 2. Não há nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, § 3º, II

CPC, art. 1.026, § 2º

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1029205-22.2021.8.26.0196, Rel. Des. João Baptista Galhardo Junior, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 27.09.2024

TJSP, Apelação Cível 1001813-35.2023.8.26.0456, Rel. Des. Pedro Paulo Maillet Preuss, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 26.09.2024

Trata-se de apelação interposta por Banco Santander S.A. contra sentença de fls. 348/352, cujo relatório aqui é adotado, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial desta ação para: a) declarar a inexigibilidade da operação bancária no valor de U\$\$ 46.820,00 (quarenta e seis mil oitocentos e vinte dólares), correspondente a R\$ 232.277,00 (duzentos e trinta e dois mil duzentos e setenta e sete reais); b) condenar o banco requerido ao pagamento de R\$ 274.340,93, incidindo correção monetária de acordo com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir da transferência bancária, incidindo, ainda, juros legais de 1% ao mês, estes a partir da citação. Além disso, condenou o demandado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformado, apela o demandado pela improcedência da pretensão inicial. Alternativamente, requer o reconhecimento da culpa concorrente e a distribuição do ônus da condenação.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 387/401, oportunidade em que o apelado pugnou pela manutenção da sentença pelos seus jurídicos e legais fundamentos.

Recurso tempestivo preparado (fl. 402).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva. A instituição financeira demandada tem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção.

A petição inicial narra de maneira adequada e lógica a relação jurídica mantida entre as partes, na medida em que a parte demandante alega que o banco demandado falhou na prestação do serviço.

Há pertinência subjetiva, porquanto estabelecida uma relação jurídica entre as partes. A existência ou não da responsabilidade, a partir da análise dos contornos de fato e de direito da situação concreta traduz matéria de mérito.

No mérito, a insurgência prospera.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade cumulada com indenização por danos materiais, ajuizada por Mark Up Participações e Promoções Ltda. em face de Banco Santander (Brasil) S.A.

Cinge-se a controvérsia na ocorrência ou não de falha na prestação de serviços.

Alega a demandante que foi vítima de fraude envolvendo uma transferência ao exterior, através do Invoice 304383 no valor de U\$\$ 46.820,00 (quarenta e seis mil oitocentos e vinte dólares) para o destinatário ALLPOINTS SURVEYIING, cujo valor em moeda corrente correspondeu a R\$ 232.277,00 (duzentos e trinta e dois mil duzentos e setenta e sete reais). Sustenta que a operação foi realizada pelo departamento financeiro da demandante, em razão de suposta solicitação via e-mail da presidente da Mark Up. Assevera que a casa bancária demandada, ao efetivar a referida transação, não adotou as cautelas necessárias, uma vez que o valor transferido estava acima do perfil de operações habituais da empresa apelada. Afirma, ainda, que, em razão de nova tentativa de fraude, a área de segurança digital da empresa demandante redigiu o Relatório Incidente Cybersecurity IN04-m003-C, que atestou invasão da conta de e-mail da presidente da empresa.

Citado, o demandado alegou que a operação de câmbio ocorreu de forma regular e em respeito às normas do Banco Central, inexistindo falha na prestação de serviços. Sustenta a transferência foi realizada pela parte apelada e autenticada a partir da digitação das credenciais do cliente. Assevera que o dano sofrido pela apelada foi causado por culpa exclusiva de terceiro em atividade criminosa.

No caso em tela, restou incontroversa a realização de uma transferência no valor de USD46.820,00, no dia 27.07.2023, mais bem descrito no contrato de câmbio nº 000362183063 (fls. 36/43).

Segundo relato da apelada na exordial *"Essa operação foi realizada pelo departamento financeiro da Autora, acreditando-se até então numa suposta solicitação via e-mail da presidente da MARK UP (Silvana Fiaccadori Torres)"* (fls. 2).

A inicial foi instruída com cópias do contrato de câmbio, cópia do e-mail com os dados da transferência, relatório incidente cybersecurity, relatório final de inquérito policial, parecer ministerial opinando pelo arquivamento deste inquérito policial, extratos bancários, entre outros (fls. 36/182).

A apelada alega que esta transação foge ao perfil do cliente, razão pela qual a instituição financeira deveria ter adotado medidas de segurança.



Tal afirmação, contudo, não condiz com a documentação colacionada aos autos.

Com efeito, os contratos de câmbio de fls. 60/121 indicam que a apelada realizava transferências para o exterior com certa frequência e com valores diversos.

Não bastasse, a apelante instruiu a contestação com o comprovante de operações de câmbio em valores elevados, tal como ocorreu no contrato impugnado (fls. 249/253).

Para além disso, os extratos bancários de fls. 122/175 indicam transferências (recebidas e pagas) em valores vultuosos, incluindo montantes superiores ao contrato discutido nestes autos (fls. 169).

Nesse contexto, do que se depreende dos autos, a vítima não agiu com cautela.

Isso porque, em que pese todo o narrado pela apelada, esta, enquanto vítima do ocorrido, teve papel determinante para o êxito da fraude, posto ter realizado todas as tratativas para a transferência bancária para um desconhecido, na forma proposta pelo fraudador.

A apelada realizou transferência de

valor elevado (R\$ 232.227,20), baseando-se em informações transmitidas por fraudador que se passou por presidente da empresa apelada (fls. 44/45) e somente quatro (4) dias após esta transferência, desconfiou ter sido vítima de um golpe (fl. 179).

A área de segurança digital da empresa apelada apontou que houve comprometimento da conta de email silvanatorres@markup.com.Br, e foram realizadas manobras de “Phishing” e “SpearPhishing” envolvendo a diretoria financeira da empresa para a solicitação de transação financeira.

Destaco o seguinte trecho do referido relatório “*A transação foi realizada pois a responsável do setor financeiro acreditou que a própria portadora da conta (Silva Torres – CEO Markup) estava fazendo a solicitação, por conta de o pedido estar vindo da caixa de e-mail da própria Silvana. Vale ressaltar que existia um histórico de solicitações de transações bancárias verdadeiras e similares a esta em momentos anteriores (seguindo esta mesma lógica)*”. (fls. 48/51).

Não se olvida que o banco apelante tenha o dever de garantir a segurança dos seus clientes nas operações realizadas, de modo a não permitir o acesso de meliantes e a livre ação de fraudadores.

Contudo, no caso em apreço, a apelada seguiu as determinações do criminoso sem

verificar a veracidade das informações. Além disso, confirmou a transferência, mesmo verificando que os dados pertenciam conta estranha/não habitual.

Registro ainda que constou do contrato de câmbio "(IF 004) O cliente assume, na forma da lei, total e integral responsabilidade pela legalidade, legitimidade e veracidade das informações e documentos apresentados, bem como pela boa formalização dos referidos documentos. O cliente declara, ainda, que a presente operação possui fundamentação econômica sendo realizada em benefício do cliente e suas atividades, limitado ao valor constante dos documentos ora apresentados." (fls. 37).

Destaco que não houve sequer a mínima diligência esperada por parte da apelada, em observância das formalidades exigidas para se garantir a segurança das suas transações bancárias.

Nesse ponto, em que pese o teor da Súmula nº 479 do STJ, na hipótese destes autos, de rigor o reconhecimento da incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor:

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 terceiros.

Não ficou evidenciada falha na prestação de serviços por parte do apelante, de modo a configurar nexos de causalidade entre o ocorrido e os danos ostentados pela apelada. Caberia a ela confirmar a veracidade das informações prestadas ou, ao menos, questioná-las minimamente.

Ora, atualmente, são amplamente divulgadas as tentativas de engodo empreendidas pelos fraudadores, seja por meio de ligação telefônica, mensagem de texto, na *internet* ou via *WhatsApp*, de modo que a apelada poderia ter se socorrido de pesquisa mínima para se certificar se as informações eram fidedignas.

A checagem das informações contidas no e-mail compreende atividade gerencial da empresa apelada.

Nem há que se falar em fortuito interno, pois a fraude não passou pela prestação de serviço da apelante.

Nesse ponto, destaco ser inexigível que a instituição financeira apelante consiga reter o valor transferido, pois decorreu longo lapso temporal entre a movimentação financeira e a comunicação do ocorrido junto à instituição financeira, em torno de cinco (5) dias (fls. 179).

Em suma, inexistente o nexo de

causalidade entre conduta da apelante e o dano sofrido, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalte-se que, embora a responsabilidade do prestador de serviços seja objetiva, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, tal responsabilidade comporta excludentes nas hipóteses em que inexistam defeito no serviço prestado ou quando a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiros, como previsto no § 3º do referido artigo.

No caso dos autos, trata-se de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade da instituição financeira apelante, na medida em que a própria apelada realizou os procedimentos declarados na exordial, circunstância determinante para a concretização do golpe.

A propósito, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu a este respeito:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência em relação à correquerida e improcedência em relação às instituições financeiras. Insurgência do autor. Inconsistência. Ausência de participação das correqueridas, instituições financeiras, no golpe sofrido pelo autor. Responsabilidade não verificada. Culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC. Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do E. STJ. Hipótese de fortuito externo sem relação causal com a conduta ou os serviços prestados pelas instituições. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP, Apelação Cível 1029205-22.2021.8.26.0196, Relator(a): Desembargador João Baptista Galhardo Junior, Órgão julgador: 29ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 27.09.2024, Data de publicação: 27.09.2024).

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória. Fraude bancária. Sentença de procedência. Insurgência exclusiva do réu. Relação de consumo. Súmula 297, STJ. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias no âmbito da prestação do serviço. Art. 14, §1º, do CDC e Súmula 479, do STJ. Hipótese dos autos, contudo, que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art. 14, §3º, inciso II, do CDC. Autor que realizou alguns procedimentos, inclusive baixando alguns aplicativos em seu celular. Circunstância determinante para concretização do golpe. Impossibilidade de bloqueio da transferência realizada via PIX. Modalidade de operação que é instantânea. Art.3º, inciso XI, da Resolução BCB nº1, de 12 de agosto de 2020. Valor que ingressou na conta do favorecido, incontinenti. Autor que possuía margem para a contratação do empréstimo e limite de cheque especial. Transação fraudulenta que se deu em valor que NÃO se revela exorbitante. Ausente indícios de fraude possíveis de serem detectados pelo sistema de segurança do banco. Não houve falha na prestação de serviços pelo banco. Ação improcedente. RECURSO (TJSP, Apelação Cível 1001813-35.2023.8.26.0456, Desembargador(a): Pedro Paulo Maillet Preuss, Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 26.09.2024, Data de publicação: 26.09.2024).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso para julgar improcedente a ação.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a condenação da demandante ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa.

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.

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de



embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

RELATOR