



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278692

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1165660-83.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EMERSON APARECIDO DA SILVA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1165660-83.2024.8.26.0100

Apelante: Emerson Aparecido da Silva

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 8485

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADAS PELA VÍTIMA SOB ORIENTAÇÃO DE FRAUDADOR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado da lide; (ii) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes do golpe da falsa central de atendimento quando o consumidor, por engenharia social, contrata empréstimo e realiza transferência bancária voluntariamente.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A preliminar de cerceamento de defesa deve ser rejeitada porque a produção de prova sobre a origem da chamada telefônica mostra-se desnecessária. A controvérsia não reside na origem da ligação, mas na conduta do consumidor ao seguir instruções dos fraudadores. Estando presentes nos autos elementos suficientes para formação do convencimento judicial, o julgamento antecipado da lide é medida que se impõe, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundamentada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do referido código. Essa responsabilidade, contudo, não é absoluta, podendo ser afastada pela comprovação de excludentes de nexo causal previstas no § 3º do art. 14.

O prejuízo não decorreu de falha nos sistemas de segurança do banco, mas da conduta do próprio autor. Ao receber

ligação suspeita, o consumidor não adotou a cautela esperada de encerrar o contato e verificar a informação pelos canais oficiais.

Seguiu as instruções de desconhecido, contratou voluntariamente empréstimo e transferiu quantia expressiva para conta de terceiro. A alegação de que a transação destoava do perfil de consumo não se sustenta. Os extratos bancários demonstram que, nos dias imediatamente anteriores à fraude, o autor realizou diversas operações de valores similares. A transação fraudulenta não se mostrava flagrantemente atípica a ponto de exigir bloqueio automático pelo sistema de segurança do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos decorrentes da prestação de serviços pode ser afastada pela comprovação de culpa exclusiva do consumidor. 2. Configura culpa exclusiva do consumidor a contratação voluntária de empréstimo e a realização de transferência bancária sob orientação de fraudador, não se exigindo bloqueio automático pelo sistema de segurança do banco quando a transação não se mostra flagrantemente atípica.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e § 3º; CPC, art. 355, I; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: Súmula 297, STJ.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta para reformar a r. sentença de fls. 154/155, cujo relatório adoto, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, ajuizada pelo apelante contra o apelado. O juízo de primeiro grau entendeu pela culpa exclusiva do autor, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

O autor ajuizou a presente ação narrando que, em 8 de abril de 2024, foi vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”. Alega ter recebido uma ligação do número (11) 4004-3535, que identificou como sendo do banco réu, na qual uma suposta funcionária, de posse de seus dados pessoais e bancários, o alertou sobre uma compra fraudulenta de R\$ 4.950,00. Induzido a erro, e sob a orientação da fraudária para cancelar a operação, contratou um empréstimo pessoal no valor de R\$ 10.765,79 e, em 11 de abril de 2024, realizou uma transferência (TED) de R\$ 9.990,00 para a conta de um terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao perceber o golpe dias depois, contactou o banco, que se eximiu de responsabilidade e manteve a cobrança das parcelas do empréstimo. Requereu, em tutela de urgência, a suspensão das cobranças e, ao final, a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, a restituição dos valores já pagos e a condenação do réu por danos morais.

A tutela de urgência foi deferida a fls. 125, suspendendo-se a exigibilidade do débito e as cobranças.

Citado, o banco réu apresentou contestação a fls. 76/87, arguindo, preliminarmente, a necessidade de denúncia da lide ao beneficiário da transferência. No mérito, sustentou a ausência de responsabilidade, por culpa exclusiva da vítima, que realizou voluntariamente as operações. Afirmou que a fraude ocorreu fora de seu ambiente tecnológico, por meio de engenharia social, e que as transações não eram incompatíveis com o perfil do cliente, o que afastaria a falha no dever de segurança.

Réplica a fls. 128/139.

Sobreveio a r. sentença de improcedência (fls. 154/155), que revogou a tutela de urgência e condenou o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça. O magistrado fundamentou sua decisão na ausência de falha do serviço bancário, destacando a imprudência do autor e o seu histórico de movimentação de quantias similares, conforme extrato de fls. 74.

Inconformado, o autor apela (fls. 158/169). Suscita, em preliminar, cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado da lide, que o impediu de produzir prova da origem da chamada telefônica. No mérito, reitera a tese de responsabilidade objetiva do banco, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, argumentando que a fraude constitui fortuito interno. Pugna pela reforma da sentença para julgar a ação totalmente procedente.

O recurso é tempestivo, e o preparo foi dispensado por ser o apelante beneficiário da justiça gratuita (fls. 63).

Contrarrazões a fls. 174/177, pela manutenção da sentença.

VOTO

A preliminar de cerceamento de defesa não deve ser acolhida.

O apelante alega que o julgamento antecipado do mérito o impediu de produzir prova essencial para demonstrar que a ligação fraudulenta partiu do número oficial do banco apelado. Contudo, a produção dessa prova se mostra desnecessária para o deslinde do feito. A controvérsia não reside na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

origem da chamada, mas na conduta do consumidor ao seguir as instruções dos fraudadores. Desse modo, sendo o juiz o destinatário da prova, e entendendo ele estarem presentes nos autos elementos suficientes para a formação de seu convencimento, o julgamento antecipado é medida que se impõe, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de cerceamento de defesa.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes da prestação de seus serviços é objetiva, fundamentada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do referido código.

A responsabilidade objetiva, no entanto, não é absoluta. Ela pode ser afastada caso se comprove a ocorrência de uma das excludentes de nexos causal previstas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Da análise dos autos, constata-se que o prejuízo sofrido pelo autor não decorreu de uma falha nos sistemas de segurança do banco, mas de sua própria conduta.

Ao receber ligação telefônica suspeita, o apelante, em vez de adotar a cautela esperada e encerrar o contato para, então, verificar a informação por meio dos canais oficiais que já conhecia, optou por seguir à risca as instruções de desconhecido. Por comando do fraudador, contratou voluntariamente um empréstimo e, na sequência, transferiu a expressiva quantia de R\$ 9.990,00 para a conta de terceiro. Tal comportamento caracteriza a quebra do nexo de causalidade entre a atividade do banco e o dano experimentado.

O "golpe da falsa central de atendimento" depende, para seu sucesso, da participação ativa da vítima, que, por meio de engenharia social, é convencida a fornecer senhas, dados de segurança ou a realizar operações em seus dispositivos. Foi o que ocorreu na hipótese, em que o apelante realizou os comandos que resultaram na efetivação da fraude, contornando, com sua própria ação, as barreiras de segurança existentes.

Ademais, a alegação de que a transação destoava de seu perfil de consumo não se sustenta. Os extratos bancários de fls. 73/75 revelam que, nos dias imediatamente anteriores à fraude, o autor realizou diversas operações de valores que não destoam das operações impugnadas. Em 9 de abril de 2024, efetuou transferências via PIX nos valores de R\$ 2.400,00 e R\$ 1.900,00, além de compra com cartão de débito no montante de R\$ 5.189,10. No dia 10 de abril, realizou nova transferência de R\$ 1.900,00. Diante desse histórico recente, a transação fraudulenta de R\$ 9.990,00 não se mostrava flagrantemente atípica a ponto de exigir bloqueio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

automático por parte do sistema de segurança do banco.

Assim, a tese de que a instituição financeira deveria ter identificado e obstado a operação, por ser incompatível com o perfil do cliente, perde força. Nesse contexto, comprovada a culpa exclusiva do consumidor, que agiu sem a diligência mínima esperada ao contratar empréstimo e transferir alta quantia para desconhecido, resta afastada a responsabilidade da instituição financeira e, por conseguinte, o dever de indenizar tanto os danos materiais quanto os morais.

Em suma, a apelação interposta pelo autor não comporta provimento, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios fundamentos. Em consequência, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade de justiça concedida.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator