



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000128707

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1198994-11.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSEFINA STERNBERG COPEL, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

DANIELLA CARLA RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº: 1198994-11.2024.8.26.0100

Origem: São Paulo – Foro Central – 34ª Vara Cível

Juíza: Adriana Sachsida Garcia

Apelante: JOSEFINA STERNBERG COPEL

Apelado: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

Voto nº 053

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

1. Recurso de Apelação interposto pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação visando o ressarcimento dos danos materiais decorrentes de transação fraudulenta realizada via PIX, bem como indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a ocorrência de fraude na operação bancária discutida (transferência via PIX); (ii) analisar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela autora; (iii) verificar a configuração de falha na prestação dos serviços bancários; (iv) apurar a suposta culpa exclusiva da vítima e de terceiro e (v) analisar a ocorrência de danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. Para tanto de rigor a comprovação denexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço.

4. A correntista não se desincumbiu de seu ônus de comprovar os termos da alegada ligação telefônica recebida e o hackeamento de sua conta bancária. E, eventual comprovação, de qualquer forma, implicar-se-ia no reconhecimento de que a requerente informou, de forma imprudente, seus dados a terceiros.

5. O conjunto probatório demonstra que a transferência foi realizada pela própria correntista, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco.

6. O golpe do falso advogado decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo a autora a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária.

7. Afastada a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela excludente de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

8. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso da autora 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 culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC".

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 131/136, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação e, considerando a sucumbência, condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa atualizado.

Inconformada, recorre a autora (fls. 139/145), pretendendo a modificação da sentença para julgar a ação procedente, sustentando que houve falha na prestação de serviços do réu, que não impediu o acesso de terceiros à conta e autorizou a transação fraudulenta, sem solicitar confirmação da autora. Afirmou que, diversamente do alegado, não realizou a transação impugnada, não utilizou ID, muito menos reconhecimento facial ou fornecimento de senha. Por fim, defendeu a ocorrência de danos morais indenizáveis. Pugnou pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 146/148). Contrarrazões apresentadas a fls. 152/166.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso da autora não merece provimento, devendo ser confirmada a sentença. Vejamos:

Inicialmente, versando a presente ação acerca de contrato bancário, firmado, inclusive, por pessoa física, é certo que esta relação contratual se sujeita à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por força do disposto no seu art. 3º, § 2º, que considera serviço, para efeito de sua incidência, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

O E. Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, consolidou o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras (Súmula n. 297).

Dessa forma, é direito da parte hipossuficiente a facilitação da defesa de seus interesses em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso IV do CDC).

Ademais, em regra, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC: **“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”**.

Tal entendimento já foi pacificado na jurisprudência através da Súmula 479 do STJ, segundo a qual **“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”**.

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4ª T., Rel. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso dos autos, em que pese a insatisfação da autora, não se observa falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Nota-se que o Banco réu não participou em momento algum da fraude e sequer possuía meios para evitá-la, visto que a transferência PIX foi realizada, pelo que se depreende da prova coligida, pela autora.

Ressalta-se que as transferências via PIX são imediatas, sendo impossível seu bloqueio ou estorno por parte dos Bancos.

Embora, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte do réu.

Cumprido destacar que a análise dos argumentos fáticos e do conjunto probatório apresentado levam à conclusão de que houve culpa exclusiva da consumidora e de terceiro estelionatário, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano, não havendo provas robustas e estreme de dúvidas das alegações da autora no sentido de que forneceu os dados para terceiros e de que não realizou a transação bancária impugnada.

Com efeito, não se ignora que as instituições financeiras têm o dever de fornecer segurança em suas operações, adotando mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes.

Assim, quando constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, já que que inerente ao risco da atividade econômica.

O Banco Central, inclusive, na Resolução nº 147/2021, estabeleceu que as instituições financeiras devem adotar medidas de monitoramento para transações realizadas via Pix, com o intuito de bloquear preventivamente qualquer transação suspeita de fraude. Destarte, o banco tem a obrigação de realizar análises automatizadas e, quando houver indícios de atividade fraudulenta que necessite de revisão adicional, devem proceder com o bloqueio cautelar das transações.

Na espécie, a apelante admite que forneceu informações pessoais e bancárias ao fraudador, sem esclarecer ao certo quais seriam esses dados informados, o que teria possibilitado ao golpista que tivesse acesso irrestrito à conta bancária e, por falha no sistema de segurança da instituição bancária, realizassem a transação ora impugnada.

Todavia, apesar da inversão do ônus probatório, destaca-se que a apelante sequer juntou aos autos o histórico de ligações ou qualquer documento que comprovasse o contato telefônico dos fraudadores e que desse credibilidade às suas alegações, o que lhe era perfeitamente possível.

Ademais, tampouco demonstrou quais dados teriam sido informados aos fraudadores. E, nos termos do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, competia à parte recorrente comprovar os fatos constitutivos de seu direito, ônus do qual não se desincumbiu.

Nesse sentido, cumpre ressaltar que, ainda que sejam aplicadas as normas consumeristas, a inversão do ônus da prova não se opera de forma automática, sendo necessário que se preencha os requisitos de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações.

Segundo entendimento deste Eg. TJSP, **“ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados”** (Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosangela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024).

Dessa forma, embora a relação seja indubitavelmente de consumo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não pode ser feita de forma a desequilibrar excessivamente a relação contratual em detrimento da segurança jurídica. A proteção ao consumidor deve harmonizar-se com os princípios gerais do direito contratual, evitando-se interpretações que levem ao enriquecimento sem causa.

De fato, essa inversão é uma regra endereçada ao juiz na valoração das provas produzidas pelas partes e constantes dos autos e não implica em que uma parte tenha que produzir prova que incumbia à parte contrária na defesa de seu direito.

Portanto, considerando que a apelante não apresentou provas robustas a fim de se comprovar o hackeamento de sua conta, ônus que lhe competia, e diante do conjunto probatório dos autos, mormente o comprovante de fls. 79, conclui-se que foi a própria autora quem, de fato, realizou a transação.

Além disso, conforme documentação juntada pelo banco apelado a fls. 71/73, a operação foi realizada partindo do aparelho da apelante e do mesmo IP utilizado em outras operações não impugnadas, o que leva à conclusão de que houve efetiva conduta da consumidora de, induzida a erro, realizar a transferência impugnada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De outra banda, ainda que restasse comprovado o hackeamento da conta e a transferência realizada por terceiros, nos termos alegados desde a inicial, a apelante teria agido de forma temerária, uma vez que, recebendo ligação telefônica de suposto advogado com informações acerca de seu processo judicial, teria fornecido seus dados pessoais.

Assim, ainda que constatada a lamentável fraude, não há como se reconhecer a responsabilidade da instituição financeira sobre os prejuízos experimentados pela apelante, posto que se, a recorrente tivesse sido mais cuidadosa, não informaria seus dados bancários a desconhecidos ao receber contato telefônico.

Desta forma, a apelante teria violado os compromissos de segurança assumidos na contratação do serviço junto à instituição apelada, já que cabe ao cliente guardar em segurança seus dados bancários e garantir que o uso do aplicativo e das senhas respectivas ocorra de forma regular e refletida.

Logo, no caso em testilha, por qualquer ângulo que se analise a questão, resta inconteste a não ocorrência de falha na prestação do serviço, pois não era possível que o banco, ainda que adotasse todas as medidas de proteção possíveis, tivesse conhecimento da fraude perpetrada, já que a própria autora realizou a transação ou, ao menos, repassou dados sensíveis a terceiros.

Resta, portanto, caracterizada a excludente de responsabilidade de culpa exclusiva do consumidor, uma vez que a apelante agiu com negligência e não adotou as cautelas esperadas do “cidadão médio” o que, nos termos do art. 14, §3º, inciso II da legislação consumerista vigente, elide a responsabilidade da instituição bancária, não havendo falha na prestação de serviços.

Nesse sentido, já decidiu este Eg. Tribunal:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – “Golpe do falso advogado” – Sentença de improcedência na origem – Ausência de demonstração de qualquer ligação telefônica e as conversas trocadas com o “suposto advogado”, mensagens relativas à liberação do alvará de pagamento, contratação de outro advogado para defender seus interesses e eventual valor que teria a receber em outras ações – Transações questionadas, ademais, que foram realizadas do celular do próprio cliente com o uso de suas credenciais sigilosas – Reconhecimento da configuração de culpa exclusiva do autor, bem como de fato de terceiro, o que, nos termos do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, rompe o nexo de causalidade e exclui a responsabilidade da instituição financeira – Sentença mantida – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1005358-43.2025.8.26.0004; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2025; Data de Registro: 15/08/2025)

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - “GOLPE DO FALSO ADVOGADO” SEGUIDO DE TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor não importa em automático acolhimento da pretensão da parte hipossuficiente - Peculiaridades do caso concreto a afastar a responsabilidade do banco recorrido - Autora não adotou as cautelas esperadas do “cidadão médio”, acreditando na narrativa do fraudador, que se passou por advogado para dela receber valores - Evidenciado que a transação impugnada, de R\$ 990,00, partiu do mesmo IP e do mesmo aparelho de outras não impugnadas, a permitir a conclusão de que a conduta da autora foi determinante para a concretização do golpe, pois violou os deveres mínimos de cuidado - Falta de provas de invasão (hackeamento) da conta ou de qualquer conduta defeituosa da instituição bancária - Nexo causal rompido - Ausência de responsabilidade do fornecedor pelos fatos tratados nesta demanda - Tese de responsabilidade objetiva que fica afastada - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Pretensão de restituição que deve ser deduzida em face dos reais beneficiários da quantia, sem prejuízo de eventual responsabilização na esfera criminal. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004064-32.2025.8.26.0011; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2025; Data de Registro: 18/09/2025)

“Apelação. Contrato bancário. Fraude. Golpe do falso advogado. Imprudência do autor que negligenciou os indícios de fraude e enviou dados pessoais necessários para seu cometimento. Responsabilidade objetiva afastada. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Sentença mantida. Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1000677-64.2025.8.26.0025; Relator (a): Fernão Borba Franco; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Angatuba - Vara Única; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

“APELAÇÃO. Ação indenizatória. Autor vítima de crime de estelionato efetivado mediante golpe do falso advogado. Pedidos improcedentes. Pleito de reforma. Impossibilidade. Relação de consumo reconhecida. Alegação de falha na prestação do serviço bancário na abertura da conta. Inocorrência. Conta aberta pelo próprio autor por meio do seu smartphone, documento pessoal e biometria. Inexistência de coação, interceptação ou falha sistêmica. Instituição financeira que se limitou a executar ordens legítimas do correntista, mediante uso regular dos dispositivos de segurança. Aplicação do conceito de causalidade adequada. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Inexistência de nexo de causalidade entre o serviço bancário e o dano. Improcedência mantida. Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1003058-83.2025.8.26.0077; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025)

Nesse cenário, fica mantida a sentença tal como lançada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E, em razão desprovimento do recurso, com fundamento no art. 85, § 11, do CPC e do Tema 1.059, do C. STJ, majoro os honorários sucumbenciais para 13% sobre o valor atualizado da causa.

Por fim, para se evitar questionamentos desnecessários, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado o entendimento do C. STJ, segundo o qual **"é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida"** (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

DANIELLA CARLA RUSSO

Relatora