



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000279879**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003757-73.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante LUZIA ARCANGELO DOS SANTOS AUGUSTO (JUSTIÇA GRATUITA), 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), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO: 2812**

**APELAÇÃO: 1003757-73.2024.8.26.0024**

**COMARCA: ANDRADINA**

**ORIGEM: 2ª VARA**

**JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: MATEUS MOREIRA SIKETO**

**APTE.: LUZIA ARCANGELO DOS SANTOS AUGUSTO**

**APDO.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA. GOLPE. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR.

**I. CASO EM EXAME**

Ação rescisória cumulada com obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais, julgada improcedente em primeira instância. A autora interpôs apelação visando a reforma da sentença para reconhecimento de cerceamento de defesa, falha na prestação de serviços, condenação por danos morais e restituição em dobro de valores pagos indevidamente.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a ocorrência de cerceamento de defesa pela ausência de perícia; (ii) analisar a responsabilidade do banco requerido por falha na prestação de serviços e eventual vazamento de dados.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Não há cerceamento de defesa, pois a autora declarou não ter outras provas a produzir quando intimada.

4. A responsabilidade do banco é afastada devido à culpa exclusiva da autora, que não adotou cuidados mínimos, conforme evidenciado pelas provas nos autos. (art. 14, §3, II, CDC)

**IV. DISPOSITIVO**

5. Recurso desprovido.

**Vistos.**

Trata-se de ação rescisória cumulada com obrigação de fazer e reparação por danos morais e materiais, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, julgo IMPROCEDENTE a ação, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, arcará a autora com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios no valor correspondente a 10/% do valor da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC,*

*observada a gratuidade, se o caso.”* (fls. 196/201)

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 203/216, no qual, em síntese, requer a reforma da sentença para: (a) o reconhecimento do cerceamento de defesa; (b) o reconhecimento da falha na prestação dos serviços pela requerida; (c) a condenação da requerida ao pagamento de danos morais; (d) a restituição em dobro dos valores indevidamente pagos.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 220/232.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo, e o recolhimento do preparo é dispensado, uma vez que a autora/apelante é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 52/53.

**É o relatório. Fundamento e decidido.**

### **Do Cerceamento de Defesa**

1 – A parte autora/apelante sustenta a ocorrência de cerceamento de defesa, sob o argumento de que a sentença foi proferida sem a realização da perícia requerida na petição inicial (fls. 1/30). No entanto, quando o magistrado de primeira instância intimou as partes para especificarem as provas que desejavam produzir (fl. 188), a autora apresentou manifestação às fls. 193/195, na qual expressamente declarou: “...*informando que neste momento não há provas novas a serem produzidas...*” (fl. 195).

Assim, não há que se reconhecer o cerceamento de defesa pela ausência de realização de perícia, uma vez que, quando intimada para especificar as provas que desejava produzir, a parte expressamente declarou não ter outras provas a produzir.

Além disso, destaca-se que a questão discutida nos autos está devidamente esclarecida pelas provas já constantes do processo.

### **Da Falha na Prestação do Serviço**

2 – Na petição inicial (fls. 1/30), a autora relata que não foi juntado aos autos boletim de ocorrência sobre os fatos. Afirma que, no dia 19/03/2024, recebeu uma ligação supostamente de um funcionário do banco requerido, informando que um empréstimo solicitado estava liberado para uso. A autora alega que negou a contratação, porém, o valor foi depositado em sua conta, conforme extrato de fl. 3.

Diante da negativa, o suposto funcionário teria passado a pressioná-la para que devolvesse o valor, sob a ameaça de aplicação de multa caso não o fizesse. O montante depositado na conta da autora foi de **R\$ 17.179,54** (dezessete mil, cento e setenta e nove reais e cinquenta e quatro centavos), sendo que **R\$ 3.311,07** (três mil, trezentos e onze reais e sete centavos) foram repassados aos golpistas.

Os fraudadores forneceram à autora um número de CNPJ supostamente vinculado a uma empresa preposta do banco requerido, para a qual o valor deveria ser devolvido. O nome empresarial indicado foi “**53.883.263 Camilla Miranda Portes da Costa**”, com CNPJ **53.883.263/0001-52** (fl. 46).

A autora alega ainda que os golpistas estavam de posse de seus dados pessoais. O empréstimo em questão refere-se ao **contrato N° 287952952, datado de 19/03/2024, no valor de R\$ 17.124,69**, com parcela mensal de **R\$ 407,00** (quatrocentos e sete reais). Além disso, a transferência de **R\$ 3.311,07** aos golpistas ocorreu enquanto a autora tentava cancelar um contrato de **RMC** junto ao banco **BMG S.A.**

A relação entre as partes é de consumo. O autor se amolda como consumidor, destinatário final dos serviços disponíveis pela requerida, Fornecedora, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, mas fica isenta se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos do processo demonstram de maneira inquestionável.

Da análise dos autos, observa-se que a autora não adotou os cuidados mínimos esperados na situação, razão pela qual não se pode imputar

responsabilidade ao banco requerido.

Destaca-se que não há controvérsia quanto às transferências realizadas em benefício dos golpistas, pois a própria autora admite que as efetuou. Ademais, não há nos autos qualquer prova que demonstre um padrão de fraude ou desalinhamento com seu perfil de consumo. Ressalta-se que essa seria uma prova de fácil produção, bastando à autora apresentar extratos bancários de meses anteriores aos fatos.

A controvérsia reside na regularidade do contrato de empréstimo nº 287952952 e na eventual ocorrência de vazamento de dados, o que poderia caracterizar falha na prestação do serviço.

Pois bem.

Verifica-se que a parte requerida, em sua contestação (fls. 75/89), juntou aos autos o contrato de empréstimo discutido, assinado digitalmente (fls. 146/167), bem como a biometria facial da parte autora (fls. 144/145) e imagens de seu documento pessoal. Além disso, o endereço constante no contrato é o mesmo apresentado na petição inicial.

Destaca-se que as conversas de WhatsApp anexadas às fls. 44/45 não esclarecem a situação, pois as partes cruciais da conversa aparentemente ocorreram por meio de áudios que não foram juntados aos autos. Dessa forma, não há como averiguar se, de fato, houve vazamento de dados. Ressalta-se que caberia à autora demonstrar o vazamento, uma vez que não se pode imputar ao banco requerido a produção de prova negativa. Exigir que a instituição financeira provasse a inexistência do vazamento configuraria prova diabólica. A autora poderia ter demonstrado a ocorrência de maneira simples, apenas trazendo aos autos evidências de que os golpistas tinham acesso a seus dados sigilosos.

Além disso, observa-se que as conversas colacionadas são provenientes de dois números distintos: o número 11 97218-9174, que aparentemente trata de um cancelamento com o Banco BMG (fl. 44), e o número 11 95046-4777, que supostamente trata do empréstimo discutido. No entanto, essa segunda conversa não contém elementos que permitam extrair qualquer conclusão relevante (fl. 45).

Em réplica (fls. 171/187), a autora sustenta que a selfie presente no contrato não foi tirada para a realização do empréstimo, mas sim para seu

cancelamento, conforme indicado às fls. 44/45. Contudo, nas conversas de WhatsApp anexadas a essas folhas, verifica-se que a autora trocou mensagens com os golpistas, mas não há qualquer registro do envio de uma selfie que pudesse ter sido utilizada para a contratação do empréstimo.

As provas constantes nos autos evidenciam a falta de cautela mínima por parte da autora, de modo que não há fundamento para responsabilizar o banco requerido. Nota-se que a autora recebeu contatos via WhatsApp (fls. 44/45) dos números 11 97218-9174 e 11 95046-4777, que não pertencem a nenhuma instituição bancária, ou seja, não é canal oficial da requerida, e, mesmo fora do ambiente seguro, persistiu atendendo ao golpista, sem averiguar a pertinência de suas colocações, e realizou transferências para a empresa "53.883.263 Camilla Miranda Portes da Costa", com CNPJ 53.883.263/0001-52 (fl. 46), aparente microempresa, evidentemente sem relação com Bancos, o que deveria ter despertado desconfiança na autora, configurando erro grosseiro. Ademais, na consulta juntada à fl. 46, verifica-se que a atividade da referida empresa é a promoção de vendas, ou seja, não foi conferida a credibilidade e seriedade da beneficiária antes de consumir a transação.

Faltou à autora o mínimo de cautela, até por ingenuidade ou comportamento afoito, ao não ter um mínimo de estranheza quanto a um contato feito por canais não oficiais e, ainda, ao aceitar que, para cancelar um empréstimo, deveria realizar transferências para uma empresa terceira, o que é procedimento completamente atípico às instituições bancárias.

Diante disso, aplica-se ao caso o disposto no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando-se a culpa exclusiva do consumidor. Assim, não há que se falar em responsabilidade do banco requerido quanto a danos materiais e morais.

Nesse sentido:

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de nulidade contratual c.c. indenização por danos material e moral – Golpe praticado por terceiro via aplicativo "whatsapp" após regular contratação de empréstimo consignado junto ao banco réu – Transferências via pix efetuadas pela autora para conta bancária de fraudadores – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a*

*caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1017673-43.2023.8.26.0564; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025) (grifo nosso)*

*CONTRATO BANCÁRIO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - "Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c/c ressarcimento dos descontos indevidos e indenização por danos morais" – Alegação de contratação mediante fraude – Sentença de improcedência - Recurso do autor visando à procedência integral dos pedidos formulados na petição inicial – Pedido de danos morais - Impossibilidade - **O contrato foi celebrado de forma regular por meio digital, com a utilização de dados pessoais, envio de selfies, aceitação de links de acesso, além de inserção de senha de uso pessoal e intransferível - Nesse sentido, não há qualquer indício de irregularidade na contratação** – Dano moral não configurado - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003050-11.2023.8.26.0196; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025) (grifo nosso)*

Assim, a sentença de improcedência deve ser integralmente mantida.

Quanto aos honorários sucumbenciais, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majora-se seu percentual para 13% sobre o valor da causa, respeitando-se a gratuidade concedida à autora.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO**  
ao recurso.

**MARA TRIPPO KIMURA**  
**Relatora**