



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2025.0000291465**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002300-45.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante MARIA APARECIDA GOMES BALIEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**JAYME DE OLIVEIRA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1002300-45.2024.8.26.0302**

**Apelante: Maria Aparecida Gomes Balieiro**

**Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Comarca de Origem: Jaú**

**Juiz da Vara de origem: Paula Maria Castro Ribeiro Bressan**

**Voto nº 9.625**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE BANCÁRIO.  
RECURSO NÃO PROVIDO.**

**I. Caso em exame**

1. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais movida contra o Banco Santander S/A. A autora alega ter sido vítima de golpe bancário, a resultar na contratação de empréstimo não autorizado em seu nome. A sentença julgou os pedidos improcedentes.

**II. Questão em discussão**

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco requerido por alegado golpe bancário sofrido pela autora.

**III. Razões de Decidir**

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ.

4. A existência de golpe não foi devidamente comprovada nos autos. Tampouco há prova da falha no serviço do banco apta a justificar a sua responsabilização.

**IV. Dispositivo**

5. Recurso não provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória movida por Maria Aparecida Gomes Balieiro em face do Banco Santander S/A.

A sentença (fls. 134/140) julgou improcedente o pedido inicial.

Apelou a autora (fls. 147/150) para alegar, em síntese, ter sido vítima de um golpe e não ter contratado o empréstimo junto ao banco réu. Assim, deve receber indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, diante da gratuidade da justiça (fl. 49).

O requerido apresentou contrarrazões (fls. 151/152), nas quais alega, preliminarmente, a ausência de dialeticidade recursal, pois não há impugnação específica

aos fundamentos da sentença.

### **É o relatório.**

De início, afasta-se a alegada ausência de dialeticidade recursal, pois o recurso claramente combate o fundamento da sentença, na qual reconheceu-se a legitimidade do empréstimo contraído, questionada pela apelante, que argumenta ter sido vítima de golpe bancário.

Assim, passa-se à análise do mérito.

Trata-se de ação ajuizada por Maria Aparecida Gomes Balieiro em face do Banco Santander S/A com o objetivo de obter declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, bem como danos morais decorrentes de alegado golpe bancário.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 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.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

*§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Ademais, especificamente no caso das instituições financeiras, o Supremo Tribunal de Justiça consolidou seu entendimento na Súmula nº 479: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a*

*fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Logo, para determinar a existência de responsabilidade do requerido, necessário aferir a ocorrência do dano em si e a existência de fortuito interno, a excluir eventual hipótese de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

A autora narra na inicial ter sido abordada por meio do aplicativo WhatsApp por terceiro que teria se apresentado, segundo alega, como colaborador do banco requerido. O terceiro obteve foto e documentos pessoais da autora e, com essas informações, teria contratado empréstimo consignado em seu nome.

Da análise dos autos, verifica-se a existência de conversas por meio do aplicativo WhatsApp, por meio das quais a autora enviou suas informações pessoais, fotos de documentos e uma foto de seu rosto (fls. 13/39), além da existência do empréstimo combatido (fls. 41/43). Entretanto, insta apontar a divergência entre a foto enviada pela autora por meio do WhatsApp (fl. 17) e a foto eventualmente utilizada para a contratação do empréstimo (fl. 79), a impossibilitar o reconhecimento seguro da veracidade dos fatos narrados na exordial.

Ademais, estão ausentes elementos capazes de comprovar a ocorrência de fortuito interno apto a acarretar a responsabilização do requerido. Da leitura das mensagens trocadas entre a autora pelo aplicativo, não se encontram indícios de que o destinatário das mensagens possuía informações privilegiadas a respeito da relação da autora com o réu, a afastar a hipótese de vazamento de dados. Tampouco existe nos autos prova de que a transação destoe do perfil de movimentação da conta, a demandar a intervenção do banco no caso de possível fraude.

Assim, seja em decorrência da dúvida em relação à ocorrência de golpe, seja em razão da ausência de fortuito interno, não é possível a responsabilização do réu.

Nesse sentido, julgado desta Câmara:

*AÇÃO ANULATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Contratos de empréstimos bancários realizados pelo filho do consumidor mediante uso de cartão e senha do autor – INOCORRENTE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ – Autor que não logrou êxito em comprovar defeito na prestação de serviço por parte da instituição financeira requerida sob tais circunstâncias – Ausência de nexo de causalidade e inexistência de indícios de que a instituição financeira*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*tenha contribuído para o golpe perpetrado a gerar responsabilidade da instituição financeira – Prova imprescindível para aplicação da teoria da responsabilidade objetiva (Súmula 479 do C. STJ) – Fortuito externo – DANO MORAL INOCORRENTE – Evento danoso causado por conduta exclusiva do autor, ao descuidar das informações sigilosas atinentes à sua conta bancária, permitindo-se que pessoa de seu parentesco, com acesso a sua senha, movimentasse sua conta, sem a devida permissão – Sentença mantida, majorada a verba honorária (Tema 1059 do STJ), observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011968-83.2023.8.26.0590; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024)*

Nessa conformidade, nega-se provimento ao recurso. Diante da sucumbência neste grau recursal, os honorários são majorados para 16% (dezesesseis por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça (fl. 49).

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

**JAYME DE OLIVEIRA**

Relator