



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309074

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013198-12.2023.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada TATIANE CRISTINA BRIGATI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.524

Apelação Cível nº 1013198-12.2023.8.26.0510

Apelante: Banco Santander (Brasil) S.A.

Apelada: Tatiane Cristina Brigati

Interessado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito, nulidade de contrato e indenização por danos morais formulados por correntista vítima de fraude bancária.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira pode ser responsabilizada pelos danos suportados pela autora, decorrentes de golpe aplicado por terceiro, que se passou por funcionário do banco e a induziu a realizar empréstimo e transferência de valores.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal entre a conduta do banco e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

A autora agiu com negligência ao fornecer informações bancárias e realizar operações financeiras sem verificar a autenticidade da solicitação recebida, configurando a excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Não há evidências de falha na segurança dos serviços bancários ou de vazamento de dados que justifiquem a imputação de responsabilidade objetiva ao banco.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo reconhece que fraudes bancárias realizadas por terceiros, sem participação ou falha da instituição financeira, caracterizam fortuito externo, afastando o dever de indenizar.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento:

A responsabilidade civil do banco não se configura quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal.

O fornecimento de dados pessoais e a realização de operações bancárias por orientação de terceiro, sem a devida verificação, caracterizam culpa exclusiva da vítima.

Não se aplica a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, quando não demonstrada a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência probatória.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II, e art. 6º, VIII; Código de Processo Civil, arts. 85, 98, 1026 e 487.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 4/11/2024□

TJSP; Apelação Cível 1000568-83.2023.8.26.0554; Relatora: Cláudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; Julgamento: 21/03/2024; Registro: 22/03/2024□

TJSP; Apelação Cível 1010217-90.2023.8.26.0451; Relator: Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 4ª Vara Cível; Julgamento: 18/10/2024; Registro: 18/10/2024□

TJSP; Apelação Cível 1009837-54.2023.8.26.0229; Relator: Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Julgamento: 09/10/2024; Registro: 09/10/2024□

TJSP; Apelação Cível 1008673-19.2023.8.26.0176; Relatora: Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Julgamento: 09/11/2024; Registro: 09/11/2024□

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., contra a r. sentença proferida às fls. 422 a 425, pelo MM. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Rio Claro, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação com pedido de declaração de

inexistência de débito e nulidade de contrato, além de indenização por danos morais ajuizada por TATIANE CRISTINA BRIGATI.

Apela o réu às fls. 441 a 448. Argumenta que a sentença desconsiderou os elementos fáticos do caso concreto, que levariam à improcedência dos pedidos. Sustenta que a transferência reclamada foi realizada por livre e espontânea vontade da autora, não havendo qualquer ato ilícito praticado pela instituição financeira. A autora teria seguido procedimentos que permitiram o acesso de terceiros à sua conta bancária, como realizar contato com desconhecido que se passou por seu gerente e contratar um empréstimo de R\$20.000,00, transferindo o montante para um terceiro desconhecido. O banco defende que não houve falha na prestação dos serviços, pois as transações contestadas foram realizadas via *Mobile Banking*, com validação do CPF e senha previamente cadastrada pela cliente, além da autenticação da transação mediante validação do ID Santander. A instituição financeira alega que a autora não adotou as devidas cautelas ao realizar os procedimentos que permitiram o acesso de terceiros à sua conta bancária, configurando a excludente prevista no art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando o dever de indenizar. Diante da ausência de ato ilícito praticado pelo banco, o apelante requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Não foram apresentadas contrarrazões pela autora.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De acordo com o que a autora narra na inicial:

A autora mantém na instituição financeira ora ré, BANCO SANTANDER, a conta corrente 01.083845-4 na agência 3426.

A autora recebeu no dia 23 de outubro de 2023, uma mensagem de texto (documento anexo) pelo telefone 23138, informando que estavam tentando realizar compras em seu nome e que era necessário que ligasse no telefone 0800 042 1910.

A mesma não viu a mensagem de imediato, somente verificou a informação no dia 24 de outubro de 2023, onde, desesperada e sem

informação sobre o que estava ocorrendo, automaticamente ligou para empresa, informando que estava trabalhando e que não poderia comparecer a agência do Banco Santander 033, Agência 3426, onde possui conta nº 01083845-4 naquele momento, e que os valores das compras que estavam sendo enviadas para seu celular não estariam sendo realizadas por ela.

Prontamente o "gerente do banco" a auxiliou com o passo a passo de como conseguir resolver seu problema, informando-a que seria necessário realizar um empréstimo no valor da compra realizada, ou seja, de R\$20.000,00 (vinte mil reais) e posteriormente o depósito deste para abatimento em sua conta e finalização do problema. Informou ainda, que essa fraude estava ocorrendo por funcionários envolvidos com criminosos dentro do próprio banco e que por isso era importante a mesma manter sigilo com quaisquer outros funcionários que tentassem ajudá-la, pois ele era o gerente de sua conta.

Ao receber todas as orientações e verificar que o procedimento seguia sem erros de acordo com o que o contato "do banco" passava para ela, a mesma entendeu que este, estaria agindo corretamente e seguiu à risca suas orientações, sempre com boa-fé e totalmente vulnerável, pois se encontrava preocupada, em trabalho, e mensagens sendo enviadas seguidamente (conforme documento anexado) de compras que não haviam sido realizadas por ela, e com valores altos que jamais conseguiria pagar.

A autora acessou seu aplicativo conforme orientada, solicitou o empréstimo de R\$20.000,00 (vinte mil reais) em nenhum momento foi pedido documentação ou informações adicionais pelo aplicativo do banco e tão somente liberado um valor considerado exorbitante visto a movimentação bancária da autora.

Após a aprovação do empréstimo de forma virtual na quantia de R\$20.000,00 (vinte mil reais), o golpista solicitou a transferência em conta de Michel Douglas da Silva da Santana, CPF 317.996.148.16, (conforme boletim de ocorrência registrado no 3º DP de Rio Claro, nº 2374-1/2023).

A autora saiu da empresa e foi até a agência para "resolver" o problema, e o "gerente" permaneceu em contato por telefone o tempo todo, para que a mesma não falasse nada a ninguém, conforme prints de conversa onde informa seus passos ao golpista e envia o comprovante do depósito

realizado, no telefone 11 98671-8899.

Logo após sair da agência, percebeu que caiu em golpe e se dirigiu novamente a agência a fim de cancelar a operação, a qual foi informada que nada mais poderia ser feito.

Desesperada e sem orientação, foi realizar o boletim de ocorrência e buscar a defensoria pública, haja visto não ter condições de arcar com honorários e custas processuais. Orientada foi até o banco solicitar cópia do contrato, o qual a gerência no dia 24/11/2023, alterou juros e parcelas do empréstimo, assim como data de vencimento para convencê-la de ter realizado o que poderia perante as políticas do banco a fim de ajudá-la. (fls. 3 a 4)

Em razão dos fatos narrados, a autora ajuizou a presente ação e pugna pela declaração de inexistência do débito e da nulidade do contrato celebrado de forma fraudulenta, além da condenação da instituição ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, tendo em vista a falha na prestação do serviço e o abalo sofrido.

Ao final, a r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, razão pela qual se insurge o réu.

O recurso merece prosperar.

A controvérsia dos autos cinge-se à verificação da responsabilidade civil da instituição financeira ré pelo evento danoso narrado na inicial, bem como a eventual caracterização dos danos morais pleiteados.

No que tange à responsabilidade civil de instituições financeiras, dispõe a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Ao examinar as provas constantes nos autos, verifica-se que a fraude decorreu da falta de cautela necessária por parte da autora ao efetuar as transações fraudulentas.

As próprias alegações da autora, na inicial e no Boletim de Ocorrência de fls. 13, são no sentido de que ela própria efetuou as transações seguindo orientações de terceiro:

Comparece a vítima informando que na data de hoje recebeu um contato via “whatsapp” que dizia que pessoas desconhecidas haviam feito um empréstimo em nome da vítima. A vítima não reconheceu a transação e entrou em contato com o número indicado na mensagem e foi atendido por uma pessoa que se identificou como funcionário do SANTANDER e que pra solucionar o problema a vítima deveria fazer um empréstimo no mesmo valor, ou seja, R\$20.000,00. No que foi atendido pela vítima que transferiu o valor para a conta em nome de Michael Douglas Silva de Santana, CPF 317.996.148-16, no Banco Pag Seguro.

Como se vê, o golpe só se executou porque a autora não foi atenta com as normas de segurança. Não há falha do banco na guarda dos dados da correntista.

Assim, não há prova de nexos causal entre a conduta de terceiro e do banco ou de seus funcionários.

Nesse sentido, não se caracteriza o fortuito interno, uma vez que a instituição financeira ré não tem vínculo com a fraude praticada por terceiro. A falta de demonstração de conduta culposa ou dolosa do banco réu, bem como a ausência de elementos que comprovem o nexos causal, inviabilizam a responsabilização, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em reforço, cumpre mencionar o entendimento consolidado pela Turma Especial da Subseção II de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, expresso no Enunciado 12:

Enunciado 12. Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.

No sentido do voto, julgados do C. STJ, este E.

Tribunal e esta C. Câmara:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. A recorrente realizou a impugnação específica dos fundamentos da decisão de inadmissibilidade do recurso especial. Reconsideração da decisão da Presidência desta Corte Superior.

2. **O Superior Tribunal de Justiça perfilha o entendimento de que se faz necessária a comprovação da existência de nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano experimentado pela parte consumidora, excluindo-se a responsabilidade do banco em caso de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, situação de força maior ou caso fortuito externo** (REsp 2.046.026/RJ, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023).

3. O Tribunal Estadual consignou, no tocante à responsabilização da instituição financeira, que a recorrente firmou negociação com empresa de impermeabilizantes, realizando, ao final, o pagamento por meio de boleto falso encaminhado por domínio suspeito e recebido via e-mail. Em suma, concluiu que a agravante foi vítima de fraude praticada por estelionatários - phishing -, situação que não enseja a responsabilidade do banco pela indenização.

4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, conhecer do agravo e negar provimento ao recurso especial. (STJ; AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 4/11/2024; sem destaques no original);

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito e pedido de indenização por danos morais. O autor alegava que foi vítima de golpe após receber uma ligação de suposto funcionário do banco, orientando-o a realizar operações para proteger seu crédito, o que resultou em transferência de valores por meio de PIX. Requereu a declaração de inexistência do débito e a indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se o banco pode ser responsabilizado pelos danos causados ao autor em decorrência de golpe praticado por terceiro, considerando-se a alegação

de que o autor seguiu instruções de pessoa que se passou por representante da instituição financeira. III. **RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade do banco não pode ser atribuída quando o evento danoso decorre de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. O autor agiu de forma negligente ao seguir instruções de um suposto representante do banco por telefone e fornecer dados sem verificar a autenticidade da ligação, contribuindo decisivamente para a ocorrência do golpe. Não há evidências de que o banco tenha cometido qualquer falha na segurança de seus sistemas ou vazamento de dados que pudesse ser relacionado diretamente ao evento danoso. A jurisprudência estabelece que golpes cometidos por terceiros, sem falha na prestação de serviços do banco, configuram excludente de responsabilidade, não sendo aplicável a Súmula 479 do STJ, que se refere a fortuitos internos.** IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco não se configura quando o dano é causado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal entre o fato e o dano. O fornecimento de dados pessoais e a realização de operações bancárias por orientação de terceiro, sem a devida verificação, caracterizam culpa exclusiva da vítima. Não se aplica a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, quando não demonstrada a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência probatória. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II, e art. 6º, VIII; Código de Processo Civil, arts. 85, 98, 1026, e 487. Jurisprudência relevante citada: TJ-SP, Apelação Cível nº 1010784-04.2022.8.26.0566; STJ, Súmula 479.

(TJSP; Apelação Cível 1008673-19.2023.8.26.0176; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 09/11/2024; Data de Registro: 09/11/2024; sem destaques no original);

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade cumulada com reparação por danos morais. **Contrato bancário. Fraude. Autor ludibriado por golpista que, passando-se por preposto dos requeridos, induziu o autor a acessar link e efetuar empréstimo pensando que estava contratando cartão de crédito para utilizar em pedágios e estacionamento. Responsabilidade objetiva afastada. Autor que agiu com culpa exclusiva por ter acessado link recebido de terceiro por whatsapp, e, após, fornecendo seus dados pessoais. Culpa exclusiva da vítima. Falta de cautela mínima do consumidor, que não conferiu a idoneidade do canal de atendimento. Fraude narrada nos autos, a qual que não se relaciona com eventual defeito de segurança do serviço bancário. Fortuito externo. Nexo causal rompido.** Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1010217-90.2023.8.26.0451; Relator (a): Emílio

Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024; sem destaques no original);

AÇÃO DECLARATÓRIA cumulada com restituição de valores e indenizatória - AUTORA - CONTATO - **via MENSAGEM "SMS" DE SUPOSTA COMPRA COM TERCEIRO QUE SE PASSOU POR PREPOSTO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - OBJETIVO - CONFIRMAÇÃO DE TRANSAÇÃO - AUTORA - ADOÇÃO DAS CONDUTAS ORIENTADAS PELO FALSÁRIO - INSTALAÇÃO DE APLICATIVO ("RUSTDESK") NO APARELHO CELULAR - FATO - PERMISSÃO DE ACESSO REMOTO - Autora - ATO - IMPLICAÇÃO - CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO SEGUIDO DE TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - autora - UTILIZAÇÃO DE CANAL não OFICIAL - NÃO CONFERÊNCIA DA MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA OU CONTATO COM O RÉU PARA CONFIRMAR AS MEDIDAS - culpa exclusiva - INTELIGÊNCIA DO art. 14, §3º, II, do cdc - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - AUSÊNCIA de responsabilidade - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - REFORMA. APELO DO RÉU PROVIDO E DA AUTORA PREJUDICADO.**

(TJSP; Apelação Cível 1009837-54.2023.8.26.0229; Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024; sem destaques no original);

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do PIX. Parte autora afirma que recebeu mensagem de pessoa que se passou por atendente da empresa 123 Milhas e solicitou um depósito de R\$ 50.000,00 para que pudesse proceder ao cancelamento de uma viagem anteriormente contratada. Sustenta que efetuou a transferência via PIX para a conta indicada pela suposta funcionária da empresa de viagens. Sentença de improcedência. Parte requerida não é responsável pelo fato de o requerente ter sido vítima de golpe, pois ausente nexo causal entre as mensagens enviadas pelos fraudadores, que se passaram por representantes da empresa 123 milhas, com a conduta dos bancos réus. Ausência de diligência e cautela da parte autora. Ainda que o requerente tenha lavrado boletim de ocorrência acerca dos fatos e procurado os bancos requeridos para que procedessem com o bloqueio dos valores depositados a terceiro, resta evidenciado o fortuito externo. Instituições financeiras rés não são obrigadas ao bloqueio cautelar. r. L Transferência de valores realizada voluntariamente pela parte autora, sem os cuidados necessários, para terceiro estranho à relação jurídica invocada. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima que afasta a responsabilidade da instituição financeira ré, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000568-83.2023.8.26.0554; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2024; Data de Registro: 22/03/2024; sem destaques no original).

Assim, não há prova de falha na prestação de serviço ou de qualquer ilicitude atribuível à instituição financeira ré.

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença para julgar os pedidos improcedentes.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, carreando à autora a obrigação de pagar custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA