



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313083

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019169-81.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante APARECIDA DA SILVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados SUPER PAGAMENTOS E ADMINISTRAÇÃO DE MEIOS ELETRONICOS S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e WILKER MACEDO COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.047

APELAÇÃO Nº 1019169-81.2022.8.26.0002 – SÃO PAULO

APELANTE: APARECIDA DA SILVEIRA

APELADOS: SUPER PAGAMENTOS E ADMINISTRAÇÃO DE
MEIOS ELETRONICOS S/A E OUTROS

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. INADMISSIBILIDADE. Consumidora que forneceu senhas/token a terceiro fraudador. Não há demonstração de falha na segurança da instituição financeira. Verifica-se culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC), que prestou informações sigilosas a terceiros, afastando a responsabilidade do banco. Autora que não é pessoa idosa, nem apresenta indícios de pouca instrução ou hipossuficiência tecnológica. Ausência de ato ilícito que justifique indenização. Dano moral não configurado, pois o episódio não ultrapassa a esfera de mero aborrecimento.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Aparecida da Silveira contra a r. sentença de fls. 319/324, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na Ação de REPARAÇÃO DE Danos movida em face Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S/A e outros, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, com suspensão de exigibilidade em razão de gratuidade de justiça.

Irresignada, a autora sustenta ter sofrido

fraude por ligação telefônica, na qual suposto colaborador do banco, tendo acesso a dados cadastrais, convenceu-a a fornecer token e senhas sob o pretexto de desbloquear seu cartão, resultando em transferência indevida de R\$ 1.818,88. Argumenta falha no dever de segurança e vigilância das instituições financeiras (art. 14 do CDC), tendo em vista que o estelionatário detinha dados sensíveis sobre ela. Defende a ocorrência de prejuízo material e abalo moral significativos, requerendo indenização de R\$ 1.818,88 em danos materiais e R\$ 10.000,00 em danos morais (fls. 330/339).

Não houve apresentação de contrarrazões.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de Ação de Reparação de Danos em que a autora, usuária de um cartão virtual vinculado ao banco réu, alega ter sido induzida a repassar dados pessoais e token após receber ligação de suposto representante do banco. Requer a responsabilização solidária das corréis, sob o fundamento de falha na segurança do serviço e violação à legislação consumerista.

Pois bem.

As instituições financeiras integram a definição de fornecedor (art. 3º do CDC) e respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de defeitos no serviço (art. 14 do CDC; Súmula 297 do STJ). Entretanto, o artigo 14, §3º, do CDC prevê que não haverá responsabilidade quando ficar demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (fortuito externo).

A autora narra ter recebido telefonema de indivíduo que a fez crer tratar-se de funcionário do banco. Após fornecer o *token* enviado ao seu celular, percebeu ter sido bloqueada no aplicativo e constatou a transferência de R\$ 1.818,88 para terceiro (fls. 2/3)

Ocorre que não se identifica qualquer falha específica dos mecanismos de autenticação do banco ou do aplicativo, tampouco se trata de pessoa idosa ou hipossuficiente do ponto de vista técnico, que exigiria cautelas extras da instituição financeira. A própria autora admitiu, em síntese, ter repassado informações sensíveis (*token*/senha) acreditando na veracidade do contato.

Desse modo, a concessão de senhas e *tokens* a terceiros configura hipótese de culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal entre a atividade bancária e o dano. Afinal, a instituição financeira não pode impedir a revelação voluntária de credenciais por parte do usuário, não havendo prova de que o banco teria contribuído para a obtenção indevida de tais dados.

Ressalte-se que a autora não é pessoa idosa, nem apresenta indícios de pouca instrução ou hipossuficiência tecnológica.

Nesse panorama, a instituição financeira não concorreu para a fraude de terceiros, inexistindo prova de defeito na segurança.

A apelante pede compensação por dano moral, mas ausente ato ilícito da instituição bancária, não se reconhece esse direito. O dano moral requer ofensa substancial a direitos de personalidade ou uma circunstância excepcional de abuso. Os fatos

descritos revelam infortúnios decorrentes da ação de terceiros e da adesão, ainda que involuntária, da autora aos procedimentos sugeridos no suposto golpe.

Sem prova de negativação indevida, cobrança vexatória ou conduta agressiva ao patrimônio moral do consumidor, não há fundamento para indenização.

Mantém-se, pois, na íntegra, a r. sentença recorrida.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR