



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000175505

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000091-36.2025.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado ELIETE DE JESUS SALLES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1000091-36.2025.8.26.0022

Comarca: Amparo (1ª Vara)

Apelante: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.

Apelado(a): ELIETE DE JESUS SALLES

Juiz(a): FERNANDO LEONARDI CAMPANELLA

Voto n.º 7.325

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Sentença de procedência - Insurgência recursal da parte requerida - Autora que alega ter recebido ligação telefônica, onde o interlocutor se passou por funcionário do banco, sendo ludibriada a seguir as instruções do golpista que culminaram em transferências de valores para terceiros desconhecidos. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS - Requisitos presentes no caso - Fraude perpetrada por terceiros - Parte autora idosa e aposentada, além da contínua sofisticação de golpes desta natureza - Presente especial condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, ensejando a responsabilização objetiva do banco na íntegra - Falha do banco quanto ao dever de se atentar ao perfil da consumidora, em vista das sucessivas transações em valores expressivos e realizadas de forma sequencial - Excludente de responsabilidade da instituição financeira não configurada - Danos morais - Inocorrência - Inexistência de notícia de negatização do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Sentença reformada para afastar a condenação em danos morais - Sucumbência recíproca reconhecida.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Santander Brasil S.A, contra a r. sentença de fls. 315/320, cujo relatório se adota, que julgou procedente a Ação Indenizatória ajuizada por Eliete de Jesus Salles para: “A) *DECLARAR a nulidade das transações PIX realizadas pela autora em favor a Kethlyn de Araujo Lima, melhor descritas à fl. 28; B) CONDENAR o réu a ressarcir a autora no importe de R\$12.000,00 (doze mil reais), corrigido segundo o IPCA-E*

desde cada transferência indevida, acrescidos de juros de mora segundo o disposto no art. 406, § 1º do Código Civil; desde a citação; C) CONDENAR o réu à autora indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), que deverá ser corrigido monetariamente pelos índices previstos na Tabela Prática do TJSP (Provimento CG nº 54/2024), desde presente data (data de arbitramento), e acrescido de juros, conforme disposto no art. 406, §1º, do Código Civil (Selic deduzindo-se a correção), desde a citação, ambos até o efetivo pagamento”. Impôs ao réu o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o réu (fls. 323/337), sustentando que as transações não fugiam do perfil da autora e foram realizadas com validação dos seus dados via internet banking, não se tratando de operação atípica, o que afasta sua responsabilidade civil. Afirma que a autora seguiu orientação de um suposto funcionário do banco sem qualquer validação de sua autenticidade ou correspondência com os canais oficiais, possibilitando a ação fraudulenta e agindo de forma imprudente, o que afasta sua responsabilidade. Sustenta a inexistência de dano moral, destacando que o caso não passou de mero dissabor, requerendo, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado. Destaca, ainda, a inexistência de danos materiais, bem como ausência da demonstração cabal dos prejuízos, não podendo ser condenado a restituir valores que sequer recebeu.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões a fls. 356/373.

É o relatório.

2. O recurso procede em parte.

Extrai-se dos autos que a autora, pessoa idosa, propôs a presente demanda em face do Banco Santander S.A., sustentando que no dia 14 de janeiro de 2022, por volta das 14h30, recebeu ligação em seu local de trabalho, proveniente de indivíduo que se identificou como “Rafael Gonçalves Pereira”, suposto integrante do Departamento Antifurto do Banco. A pessoa demonstrou conhecimento de seus dados pessoais e informou que teriam sido realizadas tentativas de compras e estaria

programada uma retirada de valores na cidade de São Paulo, supostamente feitas com cartão digital, alertando sobre possível fraude.

Acreditando na veracidade da ligação, especialmente porque ocorreu em seu ambiente de trabalho, que utiliza a mesma instituição financeira para pagamento de salários, a Autora foi instruída pelo falso preposto a realizar transferências via PIX para suposta gerente do “Departamento Antifurto”, de nome Kethlyn de Araújo Lima, sob o argumento de que tal medida seria necessária para proteger sua conta, diante da inexistência de função de bloqueio em seu celular. Por orientação do fraudador, devido ao limite da conta, as transferências deveriam ser feitas parceladamente, sendo-lhe assegurado que, após as 16h, os valores retornariam automaticamente à sua conta.

Convencida de tratar-se de procedimento de segurança do próprio Banco, a Autora efetuou quatro (04) transferências via PIX, totalizando R\$ 12.000,00, todas destinadas à chave vinculada ao número (11) 91018-9228, em nome de Kethlyn de Araújo Lima, recebendo inclusive um número de protocolo para reforçar a aparência de legitimidade. Somente no período noturno do mesmo dia, ao acessar seu extrato, percebeu que fora vítima de golpe. Contatando o atendimento do Banco, foi informada pela atendente Vitória de que realmente se tratava de fraude, sendo orientada a registrar boletim de ocorrência e a formalizar manifestação junto à instituição financeira.

A Autora registrou ocorrência policial no dia seguinte, encaminhou o documento ao Banco conforme solicitado, abriu manifestações tanto por telefone quanto presencialmente na agência e reiterou a reclamação por e-mail. Apesar disso, em 1º de fevereiro de 2022, o Banco reconheceu a existência da fraude, mas negou falha na prestação do serviço, recusando-se a restituir os valores subtraídos. Diante da negativa administrativa, a Autora afirma não ter restado alternativa senão a propositura da presente demanda.

A pretensão de responsabilização dirige-se ao réu, atribuindo falha na prestação do serviço, sob o argumento de que a fraude foi viabilizada por vulnerabilidades do sistema de segurança bancário, bem como pelo fato de os

golpistas possuem pleno acesso a seus dados pessoais e bancários, circunstância que teria criado a legítima aparência de contato oficial, induzindo-a ao erro.

Após apresentação de defesa e manifestação das partes, sobreveio a sentença de procedência a fls. 315/320, assim fundamentando:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula nº 479 do STJ. No caso, o banco réu possui responsabilidade, visto que as transações em questão possuíam nítida conotação fraudulenta, destoando do “perfil” de movimentação típico da autora (vide extrato às fls. 32 e ss.). No caso em testilha, o réu não poderia autorizar aquelas três operações sequenciais, de forma fracionada e em curto período de tempo, para terceira pessoa que não estava dentre os destinatários comuns da sua correntista, caracterizando grave falha em deixar de promover o bloqueio de segurança que os clientes de boa-fé vulnerável podem legitimamente esperar. Com efeito, correspondendo à transações absolutamente atípicas, competia ao banco réu, na qualidade de fornecedor, promover o bloqueio preventivo e, concomitantemente, verificar o real cenário mediante contato idôneo e direto com a autora, por meio de qualquer forma, alertando-a, procedimento que, todavia, não foi adotado. Referido cenário é de conhecimento do réu, competindo a ele, na qualidade de fornecedor, assumir e suportar os riscos inerentes à sua lucrativa atividade, empregar meios mais eficientes para impedir o êxito da ação de fraudadores.”

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula n.º 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*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou, eis que seguiu as instruções em ligação que não partiu dela e não buscou, antes disso, os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contatos oficiais do banco réu.

Entretanto, nem sempre haverá rompimento donexo causal (culpa exclusiva da vítima) ou culpa concorrente, mesmo se a vítima, com sua conduta, de algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

Isso porque, em se tratando de vítima idosa ou com alguma condição particular comprovada a demonstrar sua especial vulnerabilidade e hipossuficiência para a situação fática, a análise do rompimento donexo causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

E esse é o caso dos autos, pois a autora, atualmente com 67 anos de idade (fls. 22) é aposentada e recebe apenas R\$ 2.543,75 mensais (fls. 185/193).

Tenho, pois, por comprovada especial condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra.

Sabido, ainda, que a dinâmica de golpes pela *internet* é cada vez mais sofisticada, sendo facilmente possível aos falsários a utilização de máscaras no número de telefone de onde realmente parte a ligação, conferindo ainda mais verossimilhança ao golpe.

E ainda que a autora tenha agido com certa negligência ao seguir orientações passadas por telefone em ligação que não partiu da própria, mas foi por ela recebida, culminando na transferência de valores via pix, o caso não afasta a responsabilidade civil objetiva do requerido, em razão da ausência de observância ao perfil do consumidor.

Com efeito, os elementos de convicção dos autos comprovam que a instituição financeira ré agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta e serviços bancários pela requerente.

Os extratos bancários exibidos (fls. 32/47) evidenciam que não há o envio de elevados valores e tampouco com a mesma frequência das realizadas a

pedido dos golpistas, que ocorreram sequencialmente, quatro vezes.

Assim, está comprovado que as transações não se enquadram no perfil de consumo do correntista.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados do cliente. Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

Entretanto, o banco, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da parte autora, considerando as particularidades atípicas em que transações de expressivos valores foram realizadas em curto intervalo de tempo, inclusive para destinatários no exterior.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial,***

sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)
(destaque nosso)

Desta forma, houve negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa integral do banco, não sendo caso de culpa concorrente.

Assim, fica mantida a condenação do banco à restituição dos valores indevidamente transferidos.



DANOS MORAIS

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento, não se tratando de dano moral *in re ipsa*.

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença para, tão somente, afastar a condenação em danos morais, mantidos os demais termos.

Diante da sucumbência recíproca, ora reconhecida, a parte autora e a parte ré, esta solidariamente, arcarão, com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do advogado da parte contrária, ficando os réus responsáveis pelo pagamento de 15% do valor atualizado da condenação e a autora, por sua vez, pelo pagamento de 15% sobre o proveito econômico obtido pelo corrêu (valor do pedido de indenização por danos morais, julgado improcedente), observada a gratuidade.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se provimento parcial ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator