



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000097707**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001133-31.2025.8.26.0666, da Comarca de Artur Nogueira, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, SWAP MEIOS DE PAGAMENTOS INSTITUIÇÃO DE INSTRUMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado PETER JOHANNES ELISABETH CRISTIANS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos interpostos por PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e por Swap Insituição de Pagamentos S.A., para julgar improcedentes os pedidos formulados em face delas. Negaram provimento ao apelo do Banco Santander (Brasil) S.A. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1001133-31.2025.8.26.0666

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro de Artur Nogueira

Magistrado prolator: Dr. André Acayaba de Rezende

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelante: Swap Meios de Pagamentos Instituição de Instrumento

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Peter Johannes Elisabeth Cristians

Voto nº 23776

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CONHECIMENTO COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCÁRIO. TRANSFERÊNCIAS MEDIANTE PIX E CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE AUMENTO DE LIMITE DE CHEQUE ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO. ILEGITIMIDADE PASSIVA RECONHECIDA. PAGSEGURO E SWAP. INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. FORTUITO EXTERNO. BANCO SANTANDER. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA CONFIGURADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE MONITORAMENTO ADEQUADO DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. FORTUITO INTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CARACTERIZADA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. DANOS MATERIAIS. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. RECURSO DAS INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO PROVIDO. RECURSO DO BANCO SANTANDER DESPROVIDO.

1. Instituições de pagamento que atuam exclusivamente como intermediadoras de transações financeiras, sem relação contratual direta com o consumidor lesado e sem possibilidade de interferência na operação fraudulenta praticada por terceiros estelionatários, não podem ser responsabilizadas pelos danos decorrentes de golpe

perpetrado mediante falsa central de atendimento, caracterizando-se hipótese de fortuito externo e rompimento do nexo de causalidade.

2. A PagueSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e a Swap Instituição de Pagamentos S.A. demonstraram ter cumprido integralmente os procedimentos de segurança e compliance exigidos pela Resolução BCB nº 96/2021, realizando os processos de Know Your Partner (KYP) e Know Your Customer (KYC), inexistindo falha na prestação de serviços que justifique sua responsabilização.

3. Legitimidade passiva do Banco Santander (Brasil) S/A configurada, porquanto mantém relação jurídica direta com o autor, sendo responsável pela administração da conta bancária e pela disponibilização dos serviços bancários que viabilizaram as transferências fraudulentas.

4. Denúnciação à lide dos terceiros beneficiários das transferências rejeitada, ante a desnecessária ampliação dos limites da controvérsia e a incompatibilidade com os princípios da celeridade e economia processual, nos termos do artigo 125 do Código de Processo Civil.

5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira configurada nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, em razão da teoria do risco da atividade empresarial, aplicando-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

6. Falha na prestação de serviços bancários evidenciada pela ausência de monitoramento adequado de operações atípicas e de sistemas eficazes de detecção de fraudes, especialmente considerando-se que as transferências realizadas (R\$ 2.980,00 e R\$ 113.444,55) destoavam significativamente do padrão transacional habitual do correntista e foram precedidas de contratação fraudulenta de aumento de limite de cheque especial.

7. Caracterização de fortuito interno, porquanto a fraude perpetrada pelos estelionatários valeu-se da própria estrutura e dos sistemas disponibilizados pelo banco, mediante uso de informações sobre movimentações bancárias do correntista e falsa identificação como funcionários da instituição.

8. Culpa exclusiva da vítima não caracterizada, considerando-se que o consumidor, pessoa vulnerável, foi submetido a sofisticado esquema fraudulento perpetrado por criminosos que se valeram da confiança depositada na instituição financeira, agindo de boa-fé ao acreditar estar sendo orientado por funcionários legítimos do banco.

9. Danos materiais devidos, consistentes na restituição em dobro dos valores indevidamente transferidos (R\$ 2.980,00 e R\$ 113.444,55) e dos juros moratórios decorrentes do aumento fraudulento do limite de cheque especial (R\$ 7.094,06), nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

10. Danos morais configurados in re ipsa, caracterizados pela angústia, constrangimento e abalo psíquico experimentados pelo consumidor vítima de golpe financeiro que se viu compelido a cobrir saldo negativo para evitar negativação de seu nome, sem obter solução administrativa adequada da instituição financeira.

11. Quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mantido, por se revelar adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto, observando-se os critérios da razoabilidade, proporcionalidade, gravidade do dano, condição socioeconômica das partes e caráter pedagógico da condenação.

RECURSOS DE PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A. E SWAP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A. PROVIDAS PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS FORMULADOS EM FACE DESSAS INSTITUIÇÕES. APELAÇÃO DE BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A DESPROVIDA.

Trata-se de apelações interpostas pelos requeridos contra a r. sentença de fls. 551/558 e 600/601, proferida nos autos da “*ação de conhecimento com pedido de reparação de danos materiais e morais*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PROCEDENTES** para a) CONDENAR a parte ré, solidariamente, na repetição de indébito, em dobro, dos valores transferidos indevidamente de sua conta bancária, além dos juros cobrados indevidamente, decorrente da contratação fraudulenta de aumento de limite de cheque especial, a ser calculado em sede de cumprimento de sentença; c) CONDENAR a parte ré, solidariamente, ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação pelos danos morais sofridos. A referida quantia deverá ser corrigida monetariamente, com termo inicial a partir de cada desconto indevido, no tocante aos danos materiais e, a partir da sentença, em relação aos danos morais, pela

Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo em consonância com as alterações do Código Civil promovidas pela Lei nº. 14.905/24, que se encontra disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/PrimeiraInstancia/CalculosJudiciais/Comunicado?codigoComunicado=339> Os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, com termo inicial desde a data da citação, até 29.08.2024. A partir de 30.08.2024, entrada em vigor da lei supra, os juros moratórios devem corresponder à diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, nos termos dos artigos 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil. A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação deve seguir o disposto na Resolução CMN n. 5.171/2024 (art. 406, §2º, CC). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, §3º, CC). Sucumbente, CONDENOUE, ainda, a parte ré, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

A apelante PagSeguro Internet S.A. sustenta preliminarmente sua ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da demanda, argumentando que não possui qualquer relação com os fatos narrados nos autos, na medida em que atua exclusivamente como instituição de pagamentos intermediária nas transações financeiras, sem manter vínculo direto com as circunstâncias que ensejaram a controvérsia. Aduz que sua participação limita-se ao processamento de transferências bancárias entre terceiros, não guardando responsabilidade pelos

valores objeto da lide.

Quanto ao mérito, a recorrente alega que a sentença merece reforma ao condenar a restituição de valores de forma solidária sem especificar adequadamente os montantes correspondentes a cada transferência realizada. Argumenta que o decism determinou a devolução genérica do valor sem discriminar as transferências individuais, o que afronta o princípio da especificação da condenação. Sustenta que o dispositivo sentencial apenas menciona que os réus foram condenados solidariamente à devolução do valor, sem esclarecer os valores específicos de cada transação, o que gera insegurança jurídica e impossibilita o adequado cumprimento da obrigação.

Aduz ainda que a decisão apelada estabeleceu embargo de declaração que apenas parcialmente acolheu a pretensão modificativa, determinando a restituição simples dos valores transferidos indevidamente da conta bancária da apelada, acrescidos de juros moratórios contados desde a citação e correção monetária calculada desde o cumprimento da sentença. Alega que tal solução não se conforma com a realidade fática dos autos, porquanto no dispositivo da decisão apelada consta apenas menção genérica à condenação solidária dos réus sem a devida especificação dos montantes transferidos em cada operação.

Argumenta que a sentença deveria ter estabelecido a condenação ao pagamento do valor de R\$ 2.980,00, correspondente à transação especificamente demonstrada nos autos, e não valor diverso ou genérico. Sustenta que a

fundamentação da decisão reconhece este montante específico, porém o dispositivo não reflete adequadamente tal conclusão, gerando contradição entre a motivação e a parte dispositiva do julgado.

A apelante SWAP Instituição de Pagamento S.A. alega preliminarmente sua ilegitimidade passiva, sustentando que atua exclusivamente como instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil, fornecendo infraestrutura tecnológica no modelo B2B2B2C, sem relacionamento direto com usuários finais. Argumenta que no caso concreto prestou serviços à plataforma Portão 3, que por sua vez prestava serviços a Eduardo Luiz Rocha dos Santos, beneficiário da transferência fraudulenta, inexistindo qualquer vínculo com o apelado.

Aduz que observou rigorosamente os procedimentos de segurança exigidos pelo Banco Central do Brasil, realizando os processos de KYP e KYC, cumprindo integralmente a Resolução BCB nº 96/2021. Sustenta que a responsabilidade pela validação do titular da conta recaía sobre a empresa parceira Portão 3.

Quanto ao mérito, alega inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, porquanto o apelado não é destinatário final de serviços da SWAP, que atua exclusivamente no modelo business to business. Argumenta ausência de responsabilidade civil por inexistência de ato ilícito e nexo de causalidade, sustentando que o apelado foi vítima de golpe praticado por terceiros que se passaram por funcionários do Banco Santander.

Aduz que o apelado agiu com culpa exclusiva, pois recebeu contato de pessoa desconhecida e, sem verificar a veracidade,

efetuou transferências de R\$ 2.980,00 e R\$ 113.444,55, demonstrando imprudência incompatível com o comportamento de pessoa diligente. Sustenta que mesmo após bloqueio de sua conta bancária, o apelado compareceu à agência física sem buscar auxílio de funcionários, retomando contato com o fraudador.

Argumenta que a SWAP não se beneficiou dos valores transferidos, atuando como mera intermediadora, e que ao receber comunicação de PIX INFRACTION três dias após a ocorrência, conseguiu reter apenas R\$ 105,00, restituído via Mecanismo Especial de Devolução (MED), pois a maior parte dos valores já havia sido retirada.

Alega ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima como excludentes de responsabilidade. Quanto aos danos morais, sustenta sua inexistência, porquanto o apelado suportou meros dissabores, e que eventual condenação configuraria enriquecimento sem causa.

Requer o provimento do recurso para reconhecer sua ilegitimidade passiva ou, subsidiariamente, a improcedência dos pedidos. Ainda subsidiariamente, pleiteia redução significativa da indenização por danos morais, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A apelante Banco Santander (Brasil) S/A sustenta a denúncia à lide de Cassio Araujo Silva Menezes e Eduardo Luiz Rocha dos Santos, com fundamento no artigo 125 do Código de Processo Civil, argumentando que os beneficiários das transferências são terceiros e não a instituição financeira, razão

pela qual a sentença deve ser anulada.

Quanto ao mérito, alega ausência de responsabilidade civil da instituição financeira, aduzindo que não participou da fraude perpetrada por terceiros. Argumenta que o Banco Santander não possui qualquer ligação com o golpe sofrido pelo autor, inexistindo falha sistêmica nos sistemas de segurança bancária.

Sustenta que as transações foram realizadas de forma consciente e voluntária pelo próprio autor, mediante uso de suas credenciais pessoais em ambiente seguro, demonstrando que não houve invasão, clonagem ou uso indevido de dados. Aduz que o autor compareceu à agência em 13/12/2024 para cadastramento de biometria facial, não tendo contestado a primeira transação que já havia ocorrido, e informou que queria cadastrar a facial pois tinha pagamentos a fazer. Argumenta que entre a primeira transação (R\$ 2.980,00) e a última (R\$ 113.444,55) transcorreram apenas 3 dias.

Alega que a geolocalização utilizada era habitual do cliente e que o sistema de monitoramento de fraude funcionou regularmente. Aduz que o banco adotou todas as providências cabíveis ao receber a comunicação do autor, tendo os relatos MED sido abertos tempestivamente em 16/12/2024, conseguindo recuperar apenas R\$ 105,00 junto ao Banco SWAP, pois não havia saldo disponível nas contas destinatárias.

Argumenta caracterização de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, afastando a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e configurando excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de

Defesa do Consumidor.

Quanto à restituição de juros, sustenta que os encargos decorreram da legítima utilização do limite de cheque especial pelo autor, inexistindo cobrança indevida.

Relativamente aos danos morais, alega inexistência de dever de indenizar por ausência de responsabilidade da instituição, aduzindo que o fato não ultrapassou mero aborrecimento. Subsidiariamente, requer redução do valor para R\$ 500,00, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Requer o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos autorais ou, subsidiariamente, a redução substancial da condenação por danos morais.

Recursos tempestivos e contrariados às fls. 690/706, 707/724 e 725/745.

### **É o relatório.**

PETER JOHANNES ELISABETH CRISTIANS ajuizou ação declaratória de anulação de negócio jurídico cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais em face de BANCO SANTANDER S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e SWAP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. Alegou que no período de 10/12/2024 a 13/12/2024 foi vítima de estelionato, tendo recebido ligações de suposto funcionário do Banco Santander informando sobre transação fraudulenta em sua conta. Narrou que, acreditando estar em contato com amigo, realizou transferência de R\$

2.980,00 e que, posteriormente, recebeu nova ligação de falso funcionário do setor de segurança orientando-o para estorno da operação. Relatou que seu aplicativo bancário foi bloqueado, dirigiu-se à agência para desbloqueio e, seguindo instruções do fraudador, realizou procedimento que resultou em contratação de aumento de limite de cheque especial e transferência de R\$ 113.444,55. Sustentou falha na prestação de serviços bancários e requereu a condenação solidária dos réus à restituição dos valores indevidamente contratados, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O Banco Santander Brasil S/A, em contestação, alegou preliminarmente ilegitimidade passiva, carência de ação e requereu denunciação à lide dos terceiros beneficiários das transferências. No mérito, sustentou inexistência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afirmando ser também vítima da fraude.

A Pague seguro Internet Instituição de Pagamentos S/A, em contestação, alegou preliminarmente ilegitimidade passiva e, no mérito, sustentou ausência de falha na prestação de serviços, tendo atuado apenas como meio de pagamento no valor de R\$ 2.980,00.

A Swap Instituição de Pagamentos S/A, em contestação, alegou preliminarmente ilegitimidade passiva e, no mérito, sustentou inexistência de relação com o autor, ausência de prestação de serviços e ocorrência de culpa exclusiva de terceiros e da vítima.

Pois bem.

É cediço que as instituições bancárias são hodiernamente responsabilizadas de **forma objetiva** por fortuito interno ocorrido no âmbito de suas operações bancárias, seja em relação a problemas com baixa de pagamento parcial, seja por fraudes ou delitos praticados por terceiros, conforme pacífica jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

**“Súmula 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”.**

Ademais, é remansosa a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a responsabilidade decorre do **risco da atividade**, em especial porque, impõe-se a análise do caso dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Aliás, neste sentido, é o teor da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que **“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.**

No tocante às instituições de pagamento corrés Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e Swap Instituição de Pagamentos S.A., verifica-se que atuaram exclusivamente como intermediadoras nas transações financeiras realizadas pelo autor, sem qualquer participação ativa ou omissiva na consumação do

golpe perpetrado por terceiros estelionatários.

Conforme se depreende da contestação apresentada pela Pagseguro às fls. 295/318, a instituição recebeu apenas a transferência no valor de R\$ 2.980,00, atuando como mero meio de pagamento, sem qualquer ingerência sobre a origem ou legitimidade da operação. A corré não mantinha relação jurídica com o autor, não lhe prestou qualquer serviço e não teve qualquer possibilidade de impedir a consumação do ato fraudulento praticado por terceiro beneficiário da transferência.

Da mesma forma, a Swap Instituição de Pagamentos S.A., conforme contestação de fls. 371/406, atuou exclusivamente como plataforma de intermediação de pagamentos no modelo Business to Business to Consumer (B2B2C), fornecendo infraestrutura tecnológica regulada pelo Banco Central do Brasil para processamento de transações. A instituição não mantinha qualquer relação contratual com o autor e não foi destinatária dos valores transferidos, que foram direcionados para conta de titularidade de terceiro, Eduardo Luiz Rocha dos Santos, conforme documentação de fls. 52/57.

Ambas as instituições de pagamento demonstraram ter cumprido rigorosamente os procedimentos de segurança e compliance exigidos pela regulamentação do Banco Central do Brasil, especialmente a Resolução BCB nº 96/2021, realizando os processos de Know Your Partner (KYP) e Know Your Customer (KYC) das empresas parceiras que utilizavam suas plataformas, consoante se verifica da fundamentação apresentada.

Tratando-se de golpe perpetrado exclusivamente por

terceiros estelionatários, sem qualquer falha na prestação de serviços pelas instituições de pagamento, resta caracterizado o fortuito externo, circunstância que afasta a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece: "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:

Apelação. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de procedência em relação ao corréu recorrente, Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual a autora imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, em princípio, o banco tem legitimidade para figurar no polo passivo. 2. Autora que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiro (golpista), pensando tratar-se de seu filho, após conversa mantida em aplicativo de mensagem, com falsário. **Alegação de falha de prestação de serviços pela FINTECH ao permitir a abertura de conta em nome de golpista, bem como o envio do dinheiro. Ausência de nexo causal. Falha de prestação de serviços não constatada. Ré que apenas administra conta e meios de pagamentos de terceiro, não tendo envolvimento na fraude perpetrada contra a primeira (art. 14, § 3º, II, do CDC).** 3. Sentença reformada para julgar improcedente a ação também em relação ao réu recorrente. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1014125-79.2024.8.26.0562; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro:

30/01/2025).

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo Banco Santander (Brasil) S/A, porquanto a instituição financeira figura como parte legítima para responder aos termos da presente demanda, na medida em que mantém relação jurídica direta com o autor, sendo responsável pela administração da conta bancária e pela disponibilização dos serviços que viabilizaram as transferências fraudulentas objeto da lide.

Quanto ao pedido de denunciação à lide formulado pelo Banco Santander (Brasil) S/A às fls. 187/203, a providência não merece acolhimento. A denunciação à lide constitui modalidade de intervenção de terceiros de natureza facultativa, devendo ser deferida apenas quando não implicar introdução de fundamento novo ou ampliação dos limites da controvérsia. No caso vertente, o chamamento dos beneficiários das transferências fraudulentas aos autos acarretaria indevida dilação probatória e complexidade processual incompatível com os princípios da celeridade e economia processual, razão pela qual a pretensão deve ser rejeitada, nos termos do artigo 125 do Código de Processo Civil.

Passo à análise do mérito recursal.

Conforme se extrai dos autos, o autor foi vítima de golpe perpetrado por estelionatários que, fazendo-se passar por funcionários do Banco Santander, induziram-no a realizar transferências bancárias mediante PIX nos valores de R\$ 2.980,00 e R\$ 113.444,55, além de contratar aumento de limite de cheque especial de forma fraudulenta, conforme narrado às fls. 32/161.

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade civil das instituições financeiras requeridas pelos danos materiais e morais experimentados pelo autor em decorrência do golpe sofrido, bem como à análise da presença dos requisitos ensejadores do dever de indenizar.

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se o regime de responsabilidade objetiva previsto em seu artigo 14, que assim dispõe: "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".

Todavia, o próprio Código de Defesa do Consumidor estabelece em seu artigo 14, §3º, inciso II, hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor, notadamente quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstância que rompe o nexo de causalidade indispensável à configuração do dever de indenizar.

Conforme se extrai da documentação acostada aos autos às fls. 52/161, o autor realizou duas transferências mediante PIX nos valores de R\$ 2.980,00 e R\$ 113.444,55, além de contratar aumento de limite de cheque especial, tudo em decorrência de orientações recebidas de falsos funcionários do banco que se identificaram como pertencentes ao setor de segurança da instituição.

Embora o Banco Santander sustente em sua contestação de fls. 187/203 a existência de sistemas de segurança e monitoramento de transações atípicas, bem como a realização de campanhas de orientação aos clientes para prevenção de fraudes, verifica-se que a instituição financeira falhou no cumprimento de seu dever de vigilância e fiscalização das operações realizadas na conta-corrente do autor.

Com efeito, as transferências realizadas pelo autor, especialmente a de R\$ 113.444,55, destoavam significativamente de seu padrão transacional habitual, conforme se infere da movimentação financeira demonstrada às fls. 85/161. A realização de operação de tamanha monta, em intervalo temporal reduzido e precedida de contratação de aumento de limite de cheque especial, deveria ter acionado os mecanismos de segurança e monitoramento da instituição financeira, o que manifestamente não ocorreu.

Ademais, conforme narrado pelo próprio autor, após a primeira transferência fraudulenta no valor de R\$ 2.980,00, dirigiu-se à agência bancária em 13/12/2024 para recadastramento de biometria facial, ocasião em que o sistema bancário já havia registrado a transação suspeita. Nada obstante, nenhum funcionário do banco questionou ou alertou o correntista sobre a operação realizada, permitindo que, na sequência, fosse efetivada a segunda e mais vultuosa transferência.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias encontra fundamento na teoria do risco da atividade,

consagrada no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, que estabelece: "Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem".

As instituições financeiras, ao disponibilizarem serviços bancários e sistemas de transferência eletrônica de valores, assumem os riscos inerentes a essa atividade, devendo implementar mecanismos eficazes de segurança, monitoramento e prevenção de fraudes. A falha na detecção de operações atípicas e na proteção adequada dos dados e recursos dos correntistas caracteriza defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". O fortuito interno, diversamente do fortuito externo, relaciona-se aos riscos próprios da atividade empresarial, não eximindo o fornecedor de responsabilidade.

No caso em exame, a fraude perpetrada pelos estelionatários valeu-se da própria estrutura e dos sistemas disponibilizados pelo Banco Santander, caracterizando fortuito interno. Os golpistas fizeram-se passar por funcionários do banco, utilizaram-se de informações sobre transações realizadas pelo correntista e orientaram-no a realizar procedimentos que culminaram em transferências fraudulentas e contratação

indevida de aumento de limite de crédito.

Não se pode acolher a alegação do banco réu de que teria havido culpa exclusiva da vítima, porquanto o consumidor, pessoa idosa e vulnerável, foi submetido a sofisticado esquema fraudulento perpetrado por criminosos que se valeram da confiança depositada na instituição financeira. O autor agiu de boa-fé, acreditando estar sendo orientado por funcionários legítimos do banco e tomando providências para proteger seus recursos de suposta fraude que lhe havia sido comunicada.

A conduta do consumidor, conquanto revele certa ingenuidade, não pode ser qualificada como negligência apta a romper o nexo de causalidade, especialmente considerando-se a crescente sofisticação dos golpes aplicados contra correntistas, nos quais os estelionatários utilizam-se de técnicas de engenharia social, clonagem de aplicativos de mensagens e informações privilegiadas sobre movimentações bancárias.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido a responsabilidade das instituições financeiras em casos análogos de golpe da falsa central de atendimento, conforme se verifica do julgado paradigma já mencionado às fls. 555, segundo o qual a falha no monitoramento adequado das operações bancárias e a não detecção da atipicidade das movimentações caracterizam defeito na prestação do serviço apto a ensejar o dever de indenizar.

Caracterizada, portanto, a responsabilidade civil do Banco Santander (Brasil) S/A, impõe-se a manutenção da condenação imposta pela sentença de primeiro grau.

Quanto aos danos materiais, os valores transferidos indevidamente pelo autor (R\$ 2.980,00 e R\$ 113.444,55) devem ser restituídos pela instituição financeira, em observância ao princípio da reparação integral do dano. Da mesma forma, os juros moratórios decorrentes do aumento fraudulento do limite de cheque especial, quitados pelo autor no montante de R\$ 7.094,06, conforme documentação de fls. 95, devem ser ressarcidos, porquanto constituem dano patrimonial direto decorrente do golpe perpetrado com falha na prestação dos serviços bancários.

A restituição dos valores deve ocorrer de forma dobrada, em consonância com recente entendimento do Superior Tribunal de Justiça que, ao interpretar o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, firmou o entendimento de que a devolução em dobro do valor cobrado indevidamente do consumidor não depende da comprovação da má-fé, conforme decidido no julgamento do REsp n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020.

No tocante aos danos morais, a sentença de primeiro grau arbitrou a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação pelos danos morais sofridos, valor que se revela adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto.

O dano moral configura-se *in re ipsa* nas situações em que o consumidor é vítima de golpe financeiro e se vê compelido a adotar providências exaustivas para solução do problema, sem obter resposta satisfatória da instituição financeira, experimentando angústia, constrangimento e abalo em sua

tranquilidade psíquica. A situação vivenciada pelo autor, que teve subtraída quantia expressiva de seus recursos, foi obrigado a cobrir saldo negativo para evitar negativação de seu nome e não obteve solução administrativa adequada do banco, caracteriza violação aos direitos da personalidade apta a ensejar reparação extrapatrimonial.

O valor fixado pela sentença observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se a gravidade do dano, a condição econômica das partes, o caráter pedagógico da condenação e a necessidade de desestimular a reiteração de condutas similares pela instituição financeira, sem, contudo, configurar enriquecimento sem causa do ofendido.

Postas tais premissas, por meu voto, **DOU PROVIMENTO** às apelações de Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e Swap Instituição de Pagamentos S.A., julgando improcedentes os pedidos formulados em face dessas instituições, e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por Banco Santander (Brasil) S/A, mantendo integralmente a sentença recorrida.

Desprovido o recurso do banco Santander, ficam os honorários advocatícios dos patronos da parte autora majorados para 15% sobre o valor da condenação.

Arcará a parte autora com as custas e honorários advocatícios dos patronos dos requeridos Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e Swap Instituição de Pagamentos S.A que ficam arbitrados em **10% sobre o valor da causa.**



Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

Relator