



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050772

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001868-31.2025.8.26.0483, da Comarca de Presidente Venceslau, em que é apelante/apelado 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante VALDECI COVES (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso da requerida. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6017

APELAÇÃO: 1001868-31.2025.8.26.0483

COMARCA: PRESIDENTE VENCESLAU

ORIGEM: 3ª VARA

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: DEYVISON HEBERTH DOS REIS

APTES.: 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A E VALDECI COVES

APDO.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.; 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A E VALDECI COVES

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e morais cumulada com obrigação de fazer, com sentença de procedência parcial. O autor alegou ter sido vítima de dois golpes financeiros, resultando em transferências não autorizadas via PIX. A sentença reconheceu a inexistência de relação contratual entre o autor e a 99Pay, condenando esta ao pagamento de R\$ 2.713,65 e R\$ 3.000,00 por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da 99Pay e do Banco Santander pelos golpes sofridos pelo autor; (ii) a procedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Banco Santander. Primeira transferência envolvendo o golpe do falso filho. Operação voluntariamente realizada pelo autor em favor de terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Segunda transferência em favor do próprio autor. Ambas comprovadamente realizadas pelo aparelho celular do autor, envolvendo biometria facial e geolocalizador. SERVIÇO do Banco prestado sem defeito. Evento decorrente de culpa exclusiva da vítima.

4. 99Pay. Falha na segurança ao permitir a abertura de conta em nome do autor por terceiros, sem mínima prova de que foi o requerente quem solicitou o serviço. Responsabilidade pela transferência dela efetuada em favor de terceiro. Condenação acertada à recomposição do prejuízo material. Danos Morais mantidos. Quadro que impactou a sobrevivência do autor. Dignidade afetada. Valor bem arbitrado.

IV. DISPOSITIVO

6. Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso da requerida.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais c/c obrigação de fazer, na qual foi proferida sentença de procedência parcial às fls. 210/218, com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do CPC/15, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação ajuizada por VALDECI COVES em face de 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A, o que faço para: 1- JULGAR IMPROCEDENTE o pedido formulado em face de ambos os requeridos de restituição da quantia de R\$ 3.980,00, transferida via pix pelo autor em 21/05/2025 (primeiro fato), nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil; 2- RECONHECER a inexistência de relação contratual entre o autor VALDECI COVES e o correu 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.; 3- JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido de condenação unicamente do requerido 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A ao pagamento da quantia de R\$ 2.713,65 devidamente corrigida desde a transferência (23/05/2025 –segundo fato) e com juros de mora a contar da citação, na forma dos artigos 389 e 406 do Código Civil; e, 4- JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE o pleito de reparação por danos morais para CONDENAR unicamente o requerido 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A ao pagamento da importância única de R\$ 3.000,00 (três mil reais) à parte autora. A correção monetária incidirá a partir da publicação da sentença (Súmula 362 do STJ). Quanto aos juros de mora, anoto que após divergência entre a 3ª e 4ª Turma do STJ, a 2ª Seção do STJ, nos autos do REsp nº. 113.2866 pacificou o entendimento que a data de início de juros de mora em indenização por danos morais é a data do evento danoso (23/05/2025), conforme noticiado no site do próprio STJ, em 29/11/2011. Os índices a serem utilizados são os fixados no item "3" acima. Sucumbente a parte autora em relação aos pedidos formulados em face do Banco Santander S/A, arcará com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios aos patronos que o representam no importe de R\$ 1.000,00, na forma do artigo 85, §8º do CPC/15, com correção monetária e juros desde o arbitramento, na forma dos artigos 389 e 406 do Código Civil, observada a gratuidade processual (fl. 43, “3”). Sucumbente a parte autora em*

parcela mínima do pedido em face do corréu 99Pay, arcará este (art. 87 CPC) com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação, na forma do artigo 85, §2º, do CPC/15. ”

Irresignadas, a requerida 99Pay e a autora interpuseram recursos de apelação.

A requerida 99Pay, em sua apelação de fls. 222/244, em suma, requer: (a) seja afastada sua responsabilidade pelo golpe aplicado, por culpa exclusiva do consumidor; (b) seja afastada a condenação da requerida ao pagamento de danos materiais; (c) seja afastada a condenação por danos morais, ou, subsidiariamente, que a indenização seja minorada.

Por sua vez, a autora, em sua apelação de fls. 247/260, em síntese, requer: (a) o reconhecimento da responsabilidade de ambas as requeridas pelo golpe; (b) a condenação solidária das requeridas ao ressarcimento integral dos prejuízos da parte autora; (c) a majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00.

O Banco Santander juntou contrarrazões às fls. 264/270, a autora às fls. 271/280, e a 99Pay não apresentou contrarrazões, conforme certidão de fl. 281.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Os recursos são tempestivos.

A autora é dispensada do recolhimento do preparo, pois beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fl. 43. Por sua vez, a requerida 99Pay recolheu preparo às fls. 245/246 em valor suficiente, conforme certidão de fl. 282.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da Dialeiticidade

Está presente. Quanto ao princípio da dialeticidade processual, Daniel Amorim Assumpção Neves leciona que:

“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in iudicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação ao Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).

In casu, o recurso interposto pela autora possui correspondência com os argumentos expostos pela r. sentença recorrida, apresentando adequadamente as razões para a sua reforma. Tais circunstâncias afastam qualquer alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade insculpido nos artigos 932, inciso III, e 1.010, ambos do Código de Processo Civil, e impõem o conhecimento e a análise do apelo, a fim de assegurar a justa aplicação do direito.

Da Alegação de Inovação Recursal

O Banco Santander alega, de forma genérica, a preliminar de inovação recursal. Contudo, tal afirmação não se sustenta, uma vez que os pedidos e argumentos apresentados na apelação correspondem àqueles formulados na petição inicial. Ademais, a própria alegação mostra-se contraditória: a requerida sustenta simultaneamente que o recurso de apelação seria mera repetição da inicial em preliminar de ausência de dialeticidade e, ao mesmo tempo, que teria ocorrido inovação recursal, o que evidencia a incompatibilidade de suas assertivas.

Da Dinâmica do Golpe

Em boletim de ocorrência (fls. 35/37), a parte autora narrou que, em 21/05/2025, recebeu uma mensagem de WhatsApp de um número que possuía a foto de seu filho (Wanderson Allan de Araújo Covés Tanaka). O número em questão era o (14) 99636-0779. Fingindo ser seu filho, o golpista disse que precisava pagar umas contas e não estava conseguindo e, atendendo a seu pedido, o requerente efetuou o PIX de R\$ 3980,00 para o CPF 463.087.678-24, em nome de Bruna Cristina Inácio; depois outro depósito foi solicitado, mas não atendeu. A

seguir, em contato com seu filho, percebeu que se tratava de golpe e que o celular pelo qual estava conversando estava registrado em nome de Rafael Proença Caldeira de Oliveira.

Complementou o boletim de ocorrência porque percebeu, posteriormente, que foi feito um novo débito em sua conta no Banco Santander em 23/05/2025, sendo um PIX de R\$ 2.713,65 para uma conta em seu próprio nome na instituição 99Pay, a qual nega possuir. Na petição inicial, complementou que esse importe de R\$ 2713,65 foi transferido da referida conta para Erick Nunes Costa (fls. 40/42).

Da Responsabilidade das requeridas

A relação entre as partes é tipicamente consumerista, nos moldes do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O autor se enquadra como consumidor, na qualidade de destinatário final dos serviços prestados pela requerida, fornecedora de plataforma digital, conforme disposto na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconhece a hipossuficiência do usuário em relações contratuais padronizadas como as de aplicativos de pagamento e mobilidade.

Conforme o artigo 14 do CDC, a responsabilidade civil da fornecedora é objetiva, independentemente de culpa, abrangendo os danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços. Todavia, essa responsabilidade pode ser afastada nas hipóteses taxativas do § 3º do mesmo artigo, notadamente quando comprovada a culpa exclusiva da vítima (inciso II).

Da responsabilidade do Santander

O autor admite que, recebendo mensagem por meio de celular e, pensando se tratar de seu filho, realizou voluntariamente a transação, procedendo, de sua conta no Santander, a transferência de R\$3.980,00 para terceiro, identificado pelo CPF 463.087.678-24, em nome de Bruna Cristina Inácio.

O fato reporta ao golpe do falso filho. No caso, o requerente, além de confessar a autoria da transferência, fê-la sem o mínimo cuidado, pois não checkou previamente a identidade do interlocutor, o que não demandava mais do que um telefonema ou uma mensagem a seu filho, condição que era exigível porque o

beneficiário nem sequer era o filho, mas um estranho.

De maneira evidente que o autor foi integralmente responsável pela operação, cabendo ao Santander apenas fornecer o serviço para o qual foi contratado, ou seja, efetuar a transferência de R\$ 3.980,00. Não houve, assim, falha no serviço do Banco, o que exclui a responsabilidade do fornecedor pelo prejuízo.

A par disto, dois dias depois foi realizada a transferência de R\$ 2.71,65 em favor do próprio autor em conta junto ao PicPay.

Conquanto o autor negue a autoria nesse caso, o inverso emerge das provas. De saída, o requerente reconheceu, pelo menos, que foi solicitada a segunda transferência, como enunciou no BO. Não é só. Conforme o documento de fls. 124/140, o Banco Santander, na forma do art. 373, II, CPC, demonstrou que tanto a primeira transferência, realizada em 21/05/2025, quanto a segunda, realizada em 23/05/2025, foram efetuadas por meio do canal Mobile Banking, aplicativo do Santander, pelo aparelho registrado Galaxy A22 5G, indicando seu IMEI, com uso de senha/touch, mais biometria facial (fls. 127) e geolocalização (fls. 132/4), tudo reportando ao autor.

A documentação foi impugnada de maneira genérica em réplica, restando incólume. Comprovados, assim, múltiplos fatores de validação, indicando, todos, que partiram do requerente, existem elementos suficientes para se concluir que foi ele o signatário das duas operações (art. 4º, Lei 14.063/2024). Novamente, o Santander apenas prestou o serviço para o qual foi contratado, sem defeito.

Nada crível, ainda, que o fraudador ingressasse na conta do autor para realizar PIX em benefício do próprio requerente, como ocorreu com a segunda transferência (fls. 39).

Tratando-se, em suma, de transações efetuadas pela parte autora, de seu próprio dispositivo habilitado, evidente que não cabia ao Santander impedir sua realização.

Não, ainda, há mínima prova de atipicidade substancial das operações, consumadas em dias distintos e em valores não robustamente elevados. De todo modo, nem mesmo eventual atipicidade das transações favorece o apelante,

pois, para a primeira transferência, nada há nos autos a indicar que, se alertado, ele a teria suspenso, uma vez que acreditava estar em contato com o filho e agindo em favor dele e, quanto à segunda, não se pode considerar atípica uma transferência que beneficiava o próprio requerente, não cabendo ao Santander prever que era para conta fraudulenta.

Diante desse quadro, não há conduta imputável à ré Santander, pois foi a própria parte autora quem agiu com manifesta imprudência.

Os prejuízos sofridos decorrem, portanto, do descuido e da ingenuidade da apelante, configurando culpa exclusiva da vítima. Tal circunstância afasta o nexo de causalidade entre os danos alegados e o serviço prestado pelo Santander.

Nesse sentido:

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. "GOLPE PIX". Valores transferidos para golpistas que se passaram por parente do demandante. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Descabimento. Transações realizadas voluntariamente pelo autor, ainda que induzida a erro pelos falsários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das ransações realizada pela cliente. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Honorários advocatícios majorados. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000640-17.2024.8.26.0334; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Macauba - Vara Única; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025) (grifo nosso)

CONTRATO BANCÁRIO. Conta digital. Processo extinto com base no art. 485, VI, do CPC (ilegitimidade passiva). Inconformismo da autora. Golpe do "whatsapp". Terceiro sedizente irmã da vítima que solicita empréstimo de valores por PIX e cujas instruções o autor seguiu. Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II do CDC). Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000689-21.2024.8.26.0411; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Pacaembu - 2º Vara; Data do Julgamento: 04/09/2025; Data de Registro: 04/09/2025) (grifo nosso).

Diversa, porém, a situação frente ao 99Pay. Incumbia à referida financeira comprovar a regularidade da abertura da conta em nome do autor, eis que por ele negada, na forma do art. 373, II, do CPC, do que não se desincumbiu.

Em contestação (fls. 177/189), não trouxe um documento que comprovasse a regularidade da conta aberta em nome do autor, da qual houve a quase que imediata e posterior transferência do importe de R\$ 2713,65 a Erick, desconhecido.

Em conclusão, o 99Pay permitiu a abertura de conta por falsários, envolvendo os dados do requerente, e, por isso, deve responder pelo prejuízo por este sofrido, eis que decorreram de falha interna, consistente em defeito na segurança de seus serviços, como expressão da teoria do risco do negócio, prevista no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, bem como no citado artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, consoante jurisprudência uniformizada pela Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça.

Dessa forma, mantida a condenação do 99Pay a: *"condenação ao pagamento da quantia de R\$ 2.713,65 devidamente corrigida desde a transferência (23/05/2025) e com juros de mora a contar da citação, na forma dos artigos 389 e 406 do Código Civil."* (fl. 216), como na r. sentença.

Dos Danos Morais

Respeitado o entendimento do Magistrado, a fraude bancária em si mesma não gera dano moral, precisando de prova de sua consumação:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A

caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercute na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) (grifo nosso)

Mesmo assim, no caso, os elementos que permitem se inferir pelo dano moral concretamente estão presentes. O importe de quase 3 mil reais que foi sacado da conta do autor no Santander, até esse ponto dentro da regularidade do serviço dessa financeira, e depositado em conta do 99Pay, fraudulentamente aberta em nome autor, foi indevidamente, por fraude também, transferido o terceiro.

A fraude procedida junto aos sistemas internos do 99Pay levou ao prejuízo do autor em quase 3 mil reais, subtração essa que representa cerca de metade da renda dele (fls. 34). O quadro gera impacto na subsistência do autor e, daí, na sua dignidade que é o pilar dos direitos da personalidade e, por isso, houve o dano moral.

O importe da indenização deve considerar deve ser suficiente para reparar o dano sofrido e desestimular a sua ocorrência reiterada. A par disto, a indenização não pode ser excessiva, de modo a ensejar o enriquecimento ilícito da vítima. Conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça: “O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito” (STJ, AgRg. no AgRg. no AREsp. nº 416.491/RJ, Quarta Turma, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 26/04/2016).

Considerando, assim, os parâmetros citados, as circunstâncias em que os fatos ocorreram e as suas consequências, o valor do dano moral fixado pela r. sentença, em R\$ 3.000,00 (cinco mil reais), se mostra adequado à situação econômica das partes e atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em consideração que em razão da fraude perpetrada por terceiros em nome da parte autora, ela se viu obrigada a buscar o Judiciário para solucionar problema decorrente de falha de segurança imputada aos bancos apelantes, com severo impacto na sua renda.

Da conclusão

A sentença deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos, acrescidas as considerações supra.

Majoram-se os honorários devidos pela autora ao Banco Santander, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, para o valor de R\$ 1.300,00. Majoram-se também os honorários devidos pelo 99Pay, ao patrono da autora para 20% sobre o valor da condenação. Destaca-se, por fim, que deve ser respeitado o benefício da justiça gratuita concedido à autora à fl. 43.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observe ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

MARA TRIPPO KIMURA
RELATOR(A)

Do Primeiro Golpe (“falso filho”)

5 – No que se refere ao golpe do “falso filho”, a sentença deve ser integralmente mantida.

O autor admite, recebendo mensagem por meio de celular que depois afirmou nem se tratar de seu filho, realizou voluntariamente a transação, procedendo a transferência de R\$3.980,00 para terceiro, que nem era seu filho, e que foi identificado pelo CPF 463.087.678-24, em nome de Bruna Cristina Inácio.

Tratando-se de transação efetuada diretamente pela parte autora, de seu próprio dispositivo habilitado e mediante senha pessoal e intransferível, evidente que não cabia ao Santander impedir sua realização. Nem mesmo eventual atipicidade das transações favorece o apelante, pois nada há nos autos a indicar que, se alertado, ele teria suspenso as movimentações, mesmo porque acreditava estar em contato com o filho e agindo em favor dele.

Diante desse quadro, não há conduta imputável à ré Santander, pois foi a própria parte autora quem agiu com manifesta imprudência.

Os prejuízos sofridos decorrem, portanto, do descuido e da ingenuidade da apelante, configurando culpa exclusiva da vítima. Tal circunstância afasta o nexo de causalidade entre os danos alegados e a mera abertura de contas por fraudadores.

A alegação da autora de que a transação “fugiria ao seu perfil” não altera a análise da responsabilidade. Afinal, a própria autora admite ter realizado a transferência. Assim, quaisquer mecanismos adicionais de segurança do banco não seriam capazes de impedir a operação, até porque não se pode exigir da instituição financeira ingerências sobre a forma como seus clientes utilizam o próprio patrimônio.

Por tais razões, mostra-se inaplicável, ao caso concreto, o entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que não há como imputar aos apelados qualquer responsabilidade por prejuízo material —ou eventual dano moral —decorrente de conduta exclusiva da autora.

Nesse sentido:

*BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. "GOLPE PIX". Valores transferidos para golpistas que se passaram por parente do demandante. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Descabimento. **Transações realizadas voluntariamente pelo autor, ainda que induzida a erro pelos falsários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizada pela cliente. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Honorários advocatícios majorados. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000640-17.2024.8.26.0334; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Macauba - Vara Única; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025) (grifo nosso)***

*CONTRATO BANCÁRIO. Conta digital. Processo extinto com base no art. 485, VI, do CPC (ilegitimidade passiva). Inconformismo da autora. Golpe do "whatsapp". **Terceiro sedizente irmã da vítima que solicita empréstimo de valores por PIX e cujas instruções o autor seguiu. Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II do CDC). Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000689-21.2024.8.26.0411; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Pacaembu - 2º Vara; Data do Julgamento: 04/09/2025; Data de Registro: 04/09/2025) (grifo nosso)***

Do Segundo Golpe (Débito não reconhecido)

6 – Quanto ao segundo golpe, é alegado que, em 23/05/2025, da conta do Santander, da parte autora, foram transferidos R\$ 2.713,65 sem sua autorização para uma conta de sua suposta titularidade na plataforma do 99Pay – conta esta que o autor alega nunca ter aberto. Posteriormente, o valor foi transferido da conta da 99Pay para Erick Nunes Costa, conforme comprovante de fls. 40/42.

Quanto ao Banco Santander, acertada a sentença em afastar sua responsabilidade, pois veja-se que, ao que tudo indica, o PIX de R\$ 2.713,65, por mais que em data diferente do primeiro golpe, possa ter sido agendado no mesmo dia. Pois, no documento de fls. 124/140, o Banco Santander alega que as duas

transações dos dias 21/05/2025 (primeiro golpe) e 23/05/2025 (segundo golpe) partiram do mesmo aparelho “Galaxy A22 5G” e que houve reconhecimento facial nas duas transações (fl. 127) no app do Banco Santander. Assim, não há que se reconhecer a responsabilidade deste. Ainda menciona-se que, em réplica (fls. 194/209), a parte autora foi genérica no rebater das alegações do Banco Santander.

Assim, mantém-se a conclusão da sentença quanto ao Banco Santander.

Também deve-se manter a sentença quanto à responsabilidade da 99Pay, porque o que o autor alega é que nunca abriu a conta que recebeu os R\$ 2.713,65 e que depois transferiu para Erick Nunes Costa.

Incumbia à requerida 99Pay comprovar a regularidade da abertura da conta e da transação, o que ela não fez, pois, em contestação (fls. 177/189), não trouxe um documento que comprovasse a regularidade da conta e da posterior transferência a Erick.

Dessa forma, irretocável a conclusão da sentença: *“Logo, o pedido formulado de restituição da quantia de R\$ 3980,00 não colhe foros de prosperidade em face dos réus, ao passo que o pedido de restituição da quantia de R\$ 2.713,65 não colhe foros de prosperidade unicamente em face do réu Banco Santander S/A. Deste modo, passo à análise da falha da prestação dos serviços prestados pelo corréu 99Pay Instituição de Pagamento S.A relativamente ao segundo fato ocorrido em 23/05/2025, envolvendo a transferência da quantia de R\$ 2.713,65. Rememorando, relativamente ao segundo fato ocorrido em 23/05/2025, afirma a parte autora que jamais manteve qualquer relação contratual com a instituição 99Pay, tampouco autorizou qualquer movimentação financeira relacionada a essa empresa, tratando-se, portanto, de evidente utilização indevida de seus dados pessoais por fraudadores. Explica que, posteriormente, o valor de R\$ 2.713,65 foi transferido para o nome de Erick Nunes Costa, conforme comprovante em anexo de fls. 40/42. Prosseguindo, ante a negativa de contratação de abertura de conta corrente junto ao corréu 99Pay tal como sustentado pela parte autora, e considerando-se que não se poderia exigir desta a prova de fato negativo (ausência de contratação), competia à referida parte demandada a prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da demandante (art. 373, inc. II, do CPC).*

Ocorre, todavia, que referida parte requerida não juntou prova eminentemente documental idônea comprovando a contratação de abertura de conta corrente pela parte autora. Logo, deve ser acolhido o pleito de inexistência de relação contratual entre o autor e o correu 99Pay. Corroborando o ocorrido, o documento de fl. 39 demonstra a realização de transferência via Pix da conta corrente do autor mantida junto ao Banco Santander em 23/05/2025, tendo ele próprio (Valdeci Covés) como beneficiário. Desta forma, no tocante ao correu 99Pay, inegável que permitiu a abertura de conta em nome do autor por terceiros fraudadores, evidenciando falha na prestação dos serviços bancários, não se verificando a segurança que dele se esperava. Assim, presentes os requisitos ensejadores, é de se reconhecer a responsabilidade civil do requerido 99Pay, em sua modalidade objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, com sua consequente condenação ao pagamento da quantia de R\$ 2.713,65 devidamente corrigida desde a transferência (23/05/2025) e com juros de mora a contar da citação, na forma dos artigos 389 e 406 do Código Civil.” (fl. 216 – grifo nosso)

Dos Danos Morais

7 – Quanto aos danos morais, estes devem ser afastados. A responsabilidade da requerida 99Pay limitou-se ao fato de ter permitido que terceiros abrissem conta em nome da parte autora e a utilizassem, circunstância que, por si só, não se mostra suficiente para caracterizar dano moral indenizável. Ademais, a autora não produziu provas capazes de demonstrar a efetiva ocorrência de prejuízo extrapatrimonial.

Ressalte-se, ainda, que não foi comprovado que o suposto evento danoso tenha afetado a subsistência da autora, especialmente porque inexistente prova de descontos em sua conta relativos às parcelas dos empréstimos fraudulentos. Em síntese, as circunstâncias indicam que os transtornos experimentados não ultrapassaram os meros aborrecimentos do cotidiano, não havendo demonstração de abalo psicológico ou lesão à honra que justifique compensação. Sobre o tema, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento nesse mesmo sentido:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO

*NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) **(grifo nosso)***

E nesta Corte:

“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência Irresignação da instituição financeira. Rejeição das preliminares de ausência de dialeticidade, litisconsórcio passivo necessário e ilegitimidade passiva. Golpe da falsa central de atendimento, com a realização de empréstimo, PIXs e pagamento de boleto Situação dos autos em que se evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas foram realizadas sequencialmente, no mesmo dia e em valores elevados, de modo que, pelo que se pode

*extrair dos extratos juntados, desbordam, notoriamente, do perfil da consumidora Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN nº 4.968/2021 Caracterizada prestação de serviço defeituoso Necessidade de repetição do indébito, tal como determinado em primeiro grau. **Danos morais. Inocorrência. Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite do mero dissabor, sobretudo considerando que, para além da atuação da autora, que colaborou em certa medida para os fatos, não se vislumbra lesão aos direitos da personalidade decorrente da ação do banco, ante a atuação de terceiros fraudadores. Recurso parcialmente provido.**" (TJSP; Apelação Cível 1001384-59.2021.8.26.0417; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/09/2024) (**grifo nosso**)*

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de indenização por danos material e moral – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência – Apelos de ambas as partes – Ausentes provas que permitam afirmar que a autora efetuou ou autorizou as operações questionadas – Movimentações destoantes do perfil da correntista – Falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula n. 479 do STJ – Ausência de excludentes – **Indevida a compensação – Indenização por dano moral – Descabimento – Ausência de ofensa aos direitos da personalidade – Sentença mantida – Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1008261-98.2024.8.26.0032; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025) (**grifo nosso**)**

Assim, a sentença deve ser reformada apenas para afastar a condenação da 99Pay ao pagamento de indenização por danos morais.

Quanto aos honorários sucumbenciais.

Os honorários devidos pela autora ao Banco Santander, cuja demanda foi julgada totalmente improcedente, devem ser majorados, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, para o valor de R\$ 1.300,00.

No que se refere à autora e à requerida 99Pay, com o afastamento da condenação por danos morais, impõe-se o reconhecimento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência recíproca. Assim, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais. A autora pagará ao patrono da requerida 99Pay honorários sucumbenciais correspondentes a 10% do valor dos danos morais pleiteados na inicial. Por sua vez, a requerida 99Pay deverá arcar com honorários fixados por equidade (art. 85, §8º, do CPC) no importe de R\$ 1.000,00, considerando que a utilização do valor da condenação (R\$ 2.713,65) como base de cálculo resultaria em honorários irrisórios.

Destaca-se, por fim, que deve ser respeitado o benefício da justiça gratuita concedido à autora à fl. 43.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da requerida e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora