



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000325271**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002023-65.2025.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que são apelantes ROSA MARIA REGO BARROS SABBAG (JUSTIÇA GRATUITA) e FEIHS SABBAG (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CÉSAR ZALAF (Presidente) E PENNA MACHADO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1002023-65.2025.8.26.0505**

**Apelantes:** Rosa Maria Rego Barros Sabbag e Feihs Sabbag

**Apelado:** Banco Santander (Brasil) S/A

**Comarca:** Ribeirão Pires

**Juiz sentenciante:** Dr. Bruno Igor Rodrigues Sakaue

**Voto nº 34.782**

***Ementa:***

***Apelação. Ação indenizatória. Contrato bancário. Conta corrente. Transferências de valores e compras em cartão de crédito não reconhecidas pelos correntistas. Fraude. “Golpe da falsa central de atendimento”. Falhas na prestação do serviço relativamente à segurança das informações do consumidor e à identificação de movimentações que destoam do perfil de consumo do cliente evidenciadas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira ré. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Hipervulnerabilidade do consumidor idoso e esvaziamento da conta. Ato ilícito e danos materiais e morais ora reconhecidos. Restituição devida. Indenização fixada em valor proporcional. Ação ora julgada parcialmente procedente. Recurso provido.***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

A r. sentença de págs. 182/185, cujo relatório é adotado, e acrescida da decisão de págs. 200/201 que rejeitou os embargos de declaração, julgou improcedente a presente ação indenizatória em que se alegam danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária.

Fundamentou o julgado na existência de culpa exclusiva dos consumidores e de terceiro, caracterizando fortuito externo em razão da realização voluntária das transações e da entrega do cartão a terceiro desconhecido.

Apelam os autores com vistas à inversão do resultado, para o que argumentam pela responsabilidade objetiva da instituição financeira, ocorrência de fortuito interno, posse de dados sigilosos pelos fraudadores, falha na proteção de dados, bem como negligência do banco no dever de vigilância sobre operações vultosas e atípicas que fogem ao padrão de consumo das vítimas (págs. 208/216).

O recurso foi processado e respondido pelo banco apelado que, em síntese, defendeu a manutenção da sentença (págs. 220/229).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento do recurso.

Anote-se que não há motivos para a atribuição de efeito suspensivo, pois não se verifica qualquer indicação de risco grave ou de difícil reparação.

Trata-se de ação em que a parte autora alega ter sido vítima de fraude bancária, em que terceiros efetuaram operações via PIX, realizaram diversas compras com o cartão de crédito do banco réu e utilizaram o limite do cheque especial de suas contas correntes, resultando

em um prejuízo total de R\$ 106.518,73.

Narra que tudo ocorreu após receber ligação telefônica do número (11) 4828-3921, em 1º/04/2025, e a pessoa se apresentar como funcionário do banco requerido, informando-lhe uma suposta compra suspeita.

Alega que o preposto utilizou de vídeo chamadas por WhatsApp, exibiu logotipos da instituição, apresentou crachá de identificação e a orientou realizar reconhecimento facial no aplicativo e a efetuar transferências via PIX para teste, além de entregar o cartão a preposto enviado à sua residência para perícia técnica.

E, por acreditar estar falando com um funcionário do banco réu, vez que o atendente possuía os seus dados pessoais e bancários, induzida a erro, realizou os procedimentos de segurança que lhe foram solicitados pelo preposto.

Expõe que houve falha do banco ao permitir transações atípicas e fora de seu padrão de consumo, tentou resolver a questão administrativamente, bem como registrou boletim de ocorrência, mas não obteve êxito, e por isso o ajuizamento da ação.

O banco réu, por sua vez, alega que não houve falha na sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente ao autor, que informou seus dados pessoais a terceiros e efetuou operações utilizando senha e chave de segurança.

Pois bem.

O caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do STJ, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora, idosa, perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CDC).

E, em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, razão assiste em parte à recorrente.

É incontroverso que a autora foi vítima de fraude e é evidente que houve manejo de seu cadastro perante a requerida por terceiro e, assim, deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (vazamento e uso indevido de dados), nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e do art. 14 do CDC.

A razão disto está em fato que precedeu ao comportamento da parte autora: a posse das informações bancárias pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço bancário.

A hipótese cuida da estruturação da relação bancária em bases que expõem os dados sensíveis do consumidor para o conveniente giro do negócio, e da captação fraudulenta de parte dos dados seguros mediante utilização inicial dos primeiros, verificando-se situação de risco que o princípio constitucional da proteção do consumidor não autoriza transferir ao sujeito vulnerável sem agravo ao fundamento constitucional da solidariedade (art. 3º) e ao vetor da justiça social que condiciona a livre iniciativa (art. 170).

Ademais, também é certo que as transações impugnadas foram desconformes ao seu padrão de consumo (operações de crédito sucessivas e seguidas de transferências no mesmo dia, em curto lapso temporal e de valores elevados) e o banco requerido não demonstrou o contrário.

Corroborar a solução adotada o seguinte precedente do C. STJ<sup>1</sup>, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e

---

<sup>1</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

notadamente com relação às movimentações que destoam do perfil habitual do consumidor:

5. *O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

6. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

7. *Como consequência, é 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.*

8. *A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.*

9. *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem - e devem - ser identificadas pelos bancos.* (grifamos)

E, no caso concreto, o boletim de ocorrência de págs. 25/27, os extratos bancários e faturas de págs. 28/33, conferem verossimilhança aos argumentos da parte autora e permitem concluir pela falha do banco consistente no vazamento ou uso indevido de dados do cliente e na inobservância do perfil de consumo e na ausência de garantia de integridade, confiança e segurança das operações.

Cabia à instituição financeira ré comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos, vez que inexistente qualquer prova documental a demonstrar a regularidade das operações impugnadas, nem mesmo a adequação delas ao padrão de consumo da parte autora, tampouco da concreta higidez do sistema de segurança da ré.

Além disso, eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC,

conforme os ensinamentos de Bruno Miragem<sup>2</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.*

*Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente accidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência<sup>3</sup>.*

Nesse contexto, de rigor o reconhecimento da falha na prestação do serviço oferecido pelo banco, em razão do fortuito interno,

---

<sup>2</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

<sup>3</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diante do que deverá o réu suportar as consequências decorrentes de tal fato, nos termos da Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Sendo assim, evidenciada a responsabilidade do banco réu e configurado o nexo de causalidade, de rigor a restituição dos valores efetivamente subtraídos indevidamente das contas bancárias da parte autora, devendo as partes retornarem ao *status quo ante*.

Nem se diga que não houve prova do dano moral, porque, reconhecida a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, octogenário, que, no mais das vezes, sequer tem compreensão dos procedimentos bancários, além de ter ocorrido esvaziamento da conta, com utilização do limite do cheque especial, registrou boletim de ocorrência e não conseguiu resolver o problema de forma administrativa, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção do consumidor, causando-lhe angústia e desvio produtivo para resolver a questão, de modo que a parte autora faz jus à reparação a tal título.

Quanto ao valor indenizatório, deve-se atentar para a proporcionalidade e a razoabilidade, e observados os fatos narrados e à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, condeno o banco réu ao pagamento do valor de R\$ 3.000,00 para cada autor, totalizando a quantia de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à ré para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Os valores devidos pela parte requerida devem ser corrigidos monetariamente, para a reparação dos danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e para a indenização do dano moral desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e juros de mora a partir da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação, de acordo com a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil.<sup>4</sup>

Nessas condições, com tais fundamentos e em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, o recurso da parte autora merece ser acolhido a fim de julgar parcialmente procedente a ação, para condenar o banco réu à restituição de valores como requerido no item “c” dos pedidos da petição inicial, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 6.000,00, tudo conforme acima especificado; anotando-se que a fixação de indenização por danos morais em valor menor que o pedido não importa em sucumbência recíproca (Súmula nº 326, STJ).

Diante do ora decidido, condeno a parte requerida ao pagamento integral das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, de acordo com os critérios dos incisos de I a IV do § 2º do art. 85 do CPC e as regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do C. STJ.

Ante o exposto, conforme aqui especificado, voto por dar provimento ao recurso.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**

---

<sup>4</sup> STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; AgInt nos EDcl no AREsp nº 1.742.585/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 16/9/2024.