



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000239919**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003579-69.2025.8.26.0322, da Comarca de Lins, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado ERALDO CRUZ DE SOUZA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 58295**  
**APEL. Nº 1003579-69.2025.8.26.0322**  
**COMARCA: LINS**  
**APTE.: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**  
**APDO.: ERALDO CRUZ DE SOUZA**

AÇÃO ANULATÓRIA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência, afastada a pretensão reparatória a título de dano moral – Legitimidade passiva das instituições requeridas que é verificada in status assertionis, de forma abstrata, de acordo com a narrativa posta na inicial - Autor que, após receber ligação de suposto funcionário da casa bancária requerida, foi vítima de fraude, com a efetiva realização de 216 (duzentas e dezesseis) movimentações de débitos em sua conta corrente, entre os dias 23 e 26 de maio de 2025, além de outra no dia 09 de junho do mesmo ano - Prova produzida que comprovou que a instituição requerida falhou no monitoramento das transações, que não respeitavam os padrões de normalidade do cliente – Falha na prestação do serviço configurada – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Necessidade de recomposição dos prejuízos experimentados e decorrentes das transações questionadas – Sentença mantida – Verba honorária majorada – Recurso desprovido.

Trata-se de ação anulatória de transações bancárias fraudulentas c.c. restituição de valores e indenização por danos morais ajuizada por Eraldo Cruz de Souza contra Banco Santander Brasil S.A., que, pela r. sentença de fls. 326/330, proferida pela d. magistrada LICIA EBURNEO IZEPPE PENA, foi julgada procedente, em parte, para: *“CONDENAR a requerida a restituir ao autor os valores subtraídos de sua conta bancária, no montante de R\$ 39.108,68 (trinta e nove mil cento e oito reais e sessenta e oito centavos), acrescido de correção monetária pela tabela prática do TJSP e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ambos a contar das datas das transferências/desembolsos/descontos, evento danoso, (Súmulas 43 e 54 do STJ), até a entrada em vigor da Lei nº*

14.905/24 (28 de agosto de 2024) e, a partir de então, na ausência de convenção entre as partes ou de lei específica: (i) a correção monetária deverá ser feita pelo IPCA-15 (p. único, do artigo 389, do CC/2022); e (ii) os juros de mora deverão ser calculados de acordo com a Taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária (§ 1º, do artigo 406, do CC/2002)”, carreando à instituição requerida a sucumbência de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, apelou a instituição requerida reiterando preliminar de sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, e, no mérito, pugna pela improcedência total da ação, ao fundamento de que as transações questionadas foram realizadas de forma regular, inclusive com validação facial, não havendo qualquer participação sua nos prejuízos experimentados pelo autor.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que a legitimidade é verificada *in status assertionis*, de forma abstrata, de acordo com a narrativa posta na inicial. Desta feita, o banco é parte legítima, pois a ele foram imputadas falhas na prestação de serviços que presta.

No mais, o autor é cliente da instituição financeira requerida. Relata que recebeu uma ligação do número 11-96204-7486, em que o interlocutor se identificou como sendo funcionário da instituição requerida. Aduz que o suposto funcionário, que detinha todos os dados pessoais do autor (RG, CPF, número de telefone cadastrado no banco etc.), informou que o aplicativo do Banco Santander estaria com problemas por motivos de fraude, e que o autor deveria realizar alguns procedimentos no próprio aplicativo. Percebeu depois que foi vítima de fraude, com a efetiva realização de 216 (duzentas e dezesseis) movimentações de débitos em sua conta corrente, entre os dias 23 e 26 de maio de 2025, além de outra no dia 09 de junho do mesmo ano. Pretendeu, assim, o reconhecimento da

inexigibilidade das transações questionadas, com a consequente restituição dos valores e a condenação da instituição requerida pelo abalo moral sofrido.

De outra banda, o banco, em sua defesa, afirmou que as transações questionadas foram legitimamente firmadas, inclusive com validação facial, não tendo qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial.

Ora, como é cediço reconhece-se a responsabilidade objetiva dos bancos em caso de fraude, entendimento, inclusive, pacificado com a edição da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia 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”.

Todavia, se por um lado é certo que as instituições financeiras respondem pelos danos gerados por fraudes, nos termos da referida Súmula, também é certo que, na hipótese dos autos, o autor, diante da própria narrativa da inicial, contribuiu para a ocorrência do delito.

O autor deixou de tomar as cautelas necessárias, mas também não se pode imputar a ele a culpa exclusiva pelo ocorrido, visto que foi enganado por “suposto funcionário” do banco, com domínio de seus dados pessoais que estavam em poder da instituição financeira requerida.

Houve falhas na prestação do serviço prestado pelo banco, porque, embora as movimentações questionadas tenham sido realizadas em razão de o autor ter seguido as orientações de estelionatário, ocorreram diante das potenciais vulnerabilidades do sistema bancário, que permitiram o acesso às informações sigilosas do correntista, além de não ter se precavido quando notou que as mais de duas centenas de movimentações realizadas não respeitavam os padrões de normalidade do cliente. Poderia o banco, diante das transações suspeitas realizadas em curtíssimo espaço de tempo, ter atuado preventivamente, obstando-as, até a devida checagem. Não o fez, entretanto.

As regras de segurança devem ser zeladas pelas

instituições financeiras, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações somente se deram em razão de eventual participação do autor no evento danoso, não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha das instituições requeridas nas operações aqui questionadas.

A instituição financeira deixou de apresentar qualquer prova acerca de qual o meio utilizado para aprovação da realização das transferências via PIX e TED não reconhecidas pelo autor, para beneficiários que não se demonstrou ter o autor qualquer relacionamento bancário antecedente. A verossimilhança ao relato e ao quadro fraudulento advêm, no mais, da própria sequência de transações realizadas: contato por pessoa se dizendo funcionário da casa bancária, alegação de a conta corrente estar sendo alvo de alguma fraude, e posterior concretização da efetiva fraude, com realização de transferências fraudulentas, em contexto absolutamente atípico ao histórico do cliente.

Assim, tem-se, da situação retratada que, não obstante o autor tenha sido negligente em seguir as orientações do falsário, contribuindo para o evento danoso, daí porque afastada sua pretensão à reparação moral, maior foi a falha da casa bancária na prestação dos seus serviços, e, reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, era mesmo de rigor o reconhecimento como indevidas as transações questionadas, com determinação de devolução dos valores questionados, devidamente corrigidos.

Em casos análogos, julgados desta E. 23ª Câmara de D. Privado: “Apelação – Ação de indenização por danos morais e devolução de valores – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Acolhimento parcial – Autor que recebeu ligação de terceiros que o induziram a realizar transferências via PIX – Transferência realizada que destoa do perfil do correntista – Autor que é correntista do banco há 20 anos, o que indica o conhecimento da casa bancária da rotina financeira do cliente – Falha

evidente na prestação de serviço – Exegese do art. 14, “caput”, do CDC – Responsabilidade objetiva – Restituição do valor que se impõe – Precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado – Danos morais – Não ocorrência – Danos que não são presumidos na espécie, conforme entendimento consolidado desta C. Câmara – Transtornos e aborrecimentos que decorreram não só da falha do sistema de segurança da instituição financeira, mas também de culpa concorrente do autor - Sentença parcialmente reformada – Ônus sucumbenciais ajustados – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apel. 1010624-06.2024.8.26.0405, Rel. Des. Jorge Tosta, j. 15.11.2025).

“APELAÇÃO. DIREITO RESPONSABILIDADE RECURSOS NÃO PROVIDOS. I. Caso em Exame: CIVIL. CIVIL. Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, devolução do valor transferido e indenização por danos morais. Golpe de transferência via PIX. Orientação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão: Responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e existência de danos morais. III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC, com inversão do ônus da prova. Regularidade das operações não comprovada. Ligação recebida do número da agência bancária e incompatibilidade da transferência com o perfil de consumo do autor indicam falha na prestação de serviços. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. Dano moral e desvio produtivo não comprovados. IV. Dispositivo: Recursos não providos.” (Apel. 1002731-05.2024.8.26.0456, Relª Desª Cláudia Sarmento Moteleone, j. 1º/10/2025).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Sentença de parcial procedência - Golpe da falsa central de atendimento - Empréstimo não reconhecido pelo autor - Demonstração de responsabilidade por falha de segurança da casa bancária - Autor que fora induzido a erro, procedendo à transferência da quantia emprestada a terceiros - Culpa concorrente do autor e da ré - Há que incidir, assim, na hipótese, o disposto no art. 945 do CC - Reconhecimento de extinção da obrigação do autor perante a ré -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Determinada a devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário do autor, de forma dobrada, conforme entendimento fixado no julgamento do EA-REsp 676608/RS - Danos morais, todavia, não configurados - Conduta do autor que contribuiu para a ocorrência dos danos discutidos - Sentença reformada neste ponto - Sucumbência recíproca - Recurso provido, em parte.” (Apel. 1000988-05.2024.8.26.0538, Rel<sup>a</sup> Des<sup>a</sup> Lígia Araújo Bisogni, j. 17.09.2025).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, majorada a honorária de sucumbência para 12% do valor corrigido da condenação.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**  
**Relatora**