



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074524

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005294-35.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante MARA LUCIA SCHOEDER DOS SANTOS SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

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 aos recursos. 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1005294-35.2024.8.26.0047

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

Apelante/Apelada: Mara Lucia Schoeder dos Santos Souza

Apelado: Recargapay Instituição de Pagamento Ltda.

Origem: Comarca de Assis – 2ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Marcos Rogério Sanches Cruz Geraldo

Voto nº 4675

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA MÃO FANTASMA. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

- 1. Apelações cíveis interpostas pela autora e por Banco corréu contra sentença que reconheceu a inexistência de relação jurídica sobre transação financeira realizada mediante fraude e condenou o banco à restituição de R\$ 1.558,80, afastando a reparação por danos morais.**
- 2. O Banco apelante alegou ausência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da autora. Por sua vez, a a autora pretende o reconhecimento do dano moral.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

- 3. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira deve responder pelos prejuízos decorrentes da fraude narrada e (ii) saber se está configurado o dano moral.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

- 4. A autora relatou que, ao tentar acessar o aplicativo bancário, teve a tela bloqueada após mensagem de atualização, impossibilitando o uso. Embora o Banco Santander tenha defendido a legitimidade da operação, não apresentou provas nesse sentido, tampouco demonstrou a segurança do seu sistema.**
- 5. A narrativa da autora foi sustentada em Boletim de Ocorrência, reclamação no Procon e tentativas infrutíferas de resolução junto à instituição financeira, e não há evidências de que tenha fornecido suas credenciais ou facilitado o acesso por terceiros.**
- 6. A responsabilidade objetiva do banco decorre do risco da atividade, nos termos do art. 14 do CDC. A fraude, como fortuito interno, não elide a obrigação de reparar,**

conforme a Súmula 479 do STJ.

7. No caso não está configurado o dano moral. A autora não teve seu nome negativado nem demonstrou comprometimento de sua honra ou dignidade, inexistindo abalo relevante à esfera extrapatrimonial.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: “1. O banco responde objetivamente por prejuízos decorrentes de fraude em transação financeira quando falha na prestação do serviço é identificada. 2. O dano moral não se presume e exige comprovação de abalo relevante à esfera extrapatrimonial do consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1000521-98.2023.8.26.0396, Rel. Correia Lima, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 28.05.2024; TJSP, Apelação Cível 1148347-46.2023.8.26.0100, Rel. Pedro Paulo Maillet Preuss, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 18.11.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo corréu **Banco Santander (Brasil) S.A.** e pela autora **Mara Lucia Schoeder dos Santos Souza**, contra a sentença de fls. 220/227, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“Diante do exposto e do que mais dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, com fulcro no artigo 487, inciso I, do CPC, e o faço para DETERMINAR às instituições financeiras restituam a quantia de R\$ 1.558,80 (mil, quinhentos e cinquenta e oito reais e oitenta centavos) à autora. O valor será atualizado desde a efetiva retirada da conta da autora ante a inexistência de relação jurídica que amparasse a transferência em questão nos autos, com juros de mora desde a citação.

Quanto aos critérios de correção monetária e juros de mora, destaco que:

(i) quando incidir apenas correção monetária, esta deve ser efetivada pelo IPCA, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil;

(ii) quando incidir apenas juros moratórios, o índice

de juros é a Taxa Selic, deduzida do IPCA;

(iii) quando incidir juros moratórios e correção monetária, aplica-se unicamente a SELIC, salvo se a correção monetária superar a SELIC, hipótese em que deve se aplicar unicamente a correção pelo IPCA, considerando-se zero o índice de juros (CC, art. 406, §3º).

Destaco que, mesmo anteriormente à alteração legislativa recente, o índice de juros moratórios já era a Taxa Selic, por ser a taxa em vigor para a mora do pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional, nos termos da antiga redação do artigo 406 do Código Civil. Essa era, inclusive, a posição consolidada do STJ, conforme o EREsp727.842 e o REsp 1.795.982.

Em razão da sucumbência parcial recíproca, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como, com os honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro em 10% do valor dado à causa, observe-se, contudo, que a autora é beneficiária da justiça gratuita”.

Alega o corréu apelante **Banco Santander (Brasil) S.A.**, em síntese, que as transações questionadas foram legítimas, pois ocorreram através do ID Santander ativo em um dispositivo móvel habilitado, reconhecido e em posse da cliente. Portanto, não haveria razões para se acolher os pedidos de reparação por danos materiais ou morais. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 238/239 e 283).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 252/254).

Sem prejuízo, a autora **Mara Lucia Schoeder dos Santos Souza** também interpôs apelação, sustentando, em síntese, que a fraude vivenciada também lhe causou danos morais, especialmente diante do tempo despendido e do desgaste emocional causado pela incerteza quanto à recuperação de valores. Assim, requer a condenação solidária dos réus ao pagamento de uma indenização extrapatrimonial em valor não inferior a R\$ 10.000,00, majorando-se os honorários advocatícios sucumbenciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 52).

Contrarrrazões da Recargapay Instituição de Pagamento Ltda. (fls. 270/276).

Contrarrazões do Banco Santander (Brasil) S.A. (fls. 277/281).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta da inicial, em 14/11/2023, por volta das 18h, ao acessar o aplicativo bancário do Banco Santander instalado em seu telefone celular, a autora visualizou uma mensagem de atualização e teve a tela de seu celular bloqueada, impossibilitando a continuidade do uso.

Em seguida, a autora teria reiniciado o aparelho e reaberto o aplicativo, ocasião em que constatou a realização de uma transação via Pix não reconhecida, no valor de R\$ 1.558,80, destinada a conta mantida por Mikaelly Emilly Rodrigues Leite na instituição corré RecargaPay IP Ltda. A demandante afirma desconhecer a destinatária, alegando não ter autorizado ou realizado qualquer operação de crédito ou transferência.

Em razão da movimentação indevida, a autora teria suspeitado de que seu aparelho celular teria sido invadido por terceiros, e dirigiu-se imediatamente a um caixa eletrônico com o intuito de reverter a operação, sem sucesso.

Diante dos fatos, registrou boletim de ocorrência (fls. 24), realizou reclamação ao Procon (fls. 25/28), afirmando que tentou, reiteradas vezes, contato com os canais de atendimento do banco réu, mas não conseguiu obter a restituição pretendida.

A corré não apelante, Recargapay, contestou o feito (fls. 101/126) sustentando sua ilegitimidade passiva, a regularidade na abertura da conta bancária destinatária, bem como a existência de culpa exclusiva de terceiros.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que a corré Recargapay apresentou selfie e fotos de RG capturadas na abertura da conta de Mikaelly Emilly Rodrigues Leite (fls. 108/109), bem como *prints* de telas sistêmicas (fls. 110) que indicam o horário do recebimento de valores na conta da destinatária (17:14:16 do dia 14/11/2023), seguido de imediata transferência para terceira pessoa

(Vanessa Patricia da Silva, às 17:15:20 do dia 14/11/2023).

Por sua vez, o apelante Banco Santander, em sua contestação (fls. 154/164), defendeu que a transação se deu de forma legítima, autenticada a partir das credenciais pessoais e intransferíveis da autora, validada através do ID Santander ativo em um dispositivo móvel habilitado, reconhecido e em posse da cliente.

Registre-se que o Banco Santander não apresentou provas.

Na sentença (fls. 220/227), o juízo de origem julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para determinar que as instituições financeiras restituam a quantia de R\$ 1.558,80 à autora, rejeitando o pedido de reparação por danos morais.

A despeito do alegado pela instituição financeira apelante, é inafastável sua responsabilidade. Mesmo que a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, cabia ao Banco o ônus de comprovar a ausência da falha de prestação de serviços, o que não fez.

O quadro descrito assemelha-se ao denominado "golpe da mão fantasma", caracterizado pela realização de operações financeiras não autorizadas mediante acesso ilícito ao aplicativo bancário do consumidor.

Cuida-se de modalidade na qual o agente fraudador executa remotamente as transações em ambiente eletrônico, valendo-se de vulnerabilidades do sistema ou, em alguns casos, facilitação de acesso pela própria vítima.

É certo que, em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

No caso, o Banco Santander não apresentou qualquer prova a fim de demonstrar que de fato a transação questionada foi realizada com a inserção das credenciais da demandante, em ambiente virtual seguro.

Importa anotar que a narrativa da autora, de que houve falha em seu aplicativo bancário, é verossímil e coerente com a versão narrada no

Boletim de Ocorrência (fls 24) e na reclamação realizada junto ao Procon (fls. 25/28). Tais registros, somados à ausência de provas da instituição financeira, evidenciam a fragilidade dos sistemas de segurança da ré apelante.

Ademais, não há demonstração de que a autora tenha baixado aplicativo que permitiu acesso remoto ao seu celular, tampouco de que forneceu suas credenciais a terceiros, o que, em tese, seria capaz de romper o nexo de causalidade entre a conduta do Banco e os prejuízos narrados.

Assim, ao não comprovar que a consumidora, pessoalmente, realizou as operações, ou que ela foi culpada pela fraude narrada, a instituição financeira não se desincumbiu de seu ônus, previsto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil,

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 223):

“Diante da plausibilidade das alegações da autora e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, é ônus dos requeridos demonstrar que foi a autora, ou terceiro com o seu consentimento, quem realizou a transferência bancária via PIX, ou seja, de provar a regularidade da transação impugnada, do que não se desincumbiram.

Vale lembrar que instados os requeridos a especificarem as provas que se pretendiam produzir, manifestaram desinteresse em produzi-las.

Era dever do requerido Banco Santander demonstrar a regularidade das transação, o que não ocorreu no presente caso, concluindo-se pela falha na prestação do serviço bancário, consistente na falta de segurança do seu sistema, permitindo a ocorrência de invasão na conta da autora.

Com efeito, competia à instituição financeira cercar-se dos cuidados necessários a evitar a ação de meliantes fraudadores, sob pena de arcar com os respectivos ônus, forte na teoria do “risco proveito”, o que afasta a excludente de responsabilidade civil com base em fato de terceiro.

De igual modo deveria proceder o requerido Recargapay Instituição de Pagamento Ltda, visto que a abertura de conta bancária para uso fraudulento faz incidir sobre a instituição de pagamento a responsabilização pelo ato, pois a fraude cometida por terceiro não pode ser considerada ato isolado e exclusivo do infrator (CDC, art. 14, §3º, inciso II) apta a excluir o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo

consumidor, visto tratar-se de fortuito interno”.

Diante de tais elementos, é forçoso reconhecer que houve falha na prestação de serviços do Banco Santander, que deixou de garantir a segurança de seu aplicativo bancário, possibilitando, assim, a prática do golpe.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Vejam-se julgados exemplificativos:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação de anulatória c.c. indenização por dano material e moral - **“Golpe da mão fantasma”** - Sentença fundamentada - Ilegitimidade passiva ad causam não configurada - Despiciendo o litisconsórcio com os beneficiários do golpe perpetrado - Prova documental inequívoca de que o prejuízo material sofrido pelo autor decorreu do defeito de segurança relativamente aos serviços prestados pelos réus - **Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - Responsabilidade objetiva e solidária dos acionados - Risco profissional - Fato de terceiro relacionado diretamente com a atividade desenvolvida pelos réus - Excludente de responsabilidade civil não verificada - Repetição do indébito pago mantida - Verba honorária readequada para patamar condizente com os parâmetros previstos no § 2º do art. 85 do CPC - Recurso do Banco do Brasil S.A. improvido - Recurso do Banco Bradesco S.A. provido em parte”.*** (TJSP; Apelação Cível 1000521-98.2023.8.26.0396; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Novo Horizonte - 2ª Vara; Data do

Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro:
28/05/2024)

*“APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. Ação indenizatória. **Golpe da mão fantasma.** Sentença de parcial procedência, condenando o requerido ao ressarcimento dos valores e afastando a indenização por danos morais. Insurgência das partes. Descabimento. Autor que recebeu ligação do canal oficial do banco e foi ludibriado por suposto funcionário do banco. Terceiro que detinha as informações pessoais do autor, obtendo êxito nas operações fraudulentas. Relação de consumo. **Inversão do ônus da prova. Fato imediatamente comunicado à autoridade policial. Veracidade e verossimilhança nas alegações autorais. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor. Responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Súmula 479, STJ.** Mantida a condenação do banco ao ressarcimento dos valores. Autor que requer o valor do deságio da operação. Impossibilidade. Inviável a condenação do requerido ao pagamento de valor que hipoteticamente seria revertido em favor do investidor. Danos morais. Inocorrência. Ausência de restrição cadastral ou lesão à honra subjetiva e objetiva do autor. Fraude bancária que, por si só, não é suficiente para ensejar indenização por danos morais. Precedentes. Sentença mantida. Recursos improvidos”.* (TJSP; Apelação Cível 1148347-46.2023.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024)

Assim, deve ser mantida a condenação solidária dos réus por danos materiais no importe de R\$ 1.558,80, na forma da sentença.

No que diz respeito ao recurso do autor, que pretende a condenação dos réus por danos morais, entendo que também não comporta reforma a sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A negativa de ressarcimento não veio acompanhada de demonstração de impossibilidade ou dificuldade para honrar compromissos financeiros, negativação indevida, ou outra causa capaz de atingir sua esfera de direitos extrapatrimoniais.

Não se nega que a autora tenha sofrido aborrecimentos em razão da falha do Banco, além de ter despendido tempo para resolver a questão. Contudo, para que fiquem configurados os danos morais, seria necessário que a parte sofresse angústia e aborrecimento de monta, suficientes para ferirem seriamente seus direitos da personalidade, o que não se comprovou.

Assim, tendo em vista que os prejuízos se limitam à esfera patrimonial, fica mantido o afastamento da reparação moral pretendida.

Conclui-se, então, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório.

Portanto, fica mantida a sentença, por seus próprios fundamentos, aliados aos agora lançados.

Desta feita, majoro os honorários de sucumbência devidos por ambos os apelantes, antes arbitrados em uma fração de 10% do valor da causa, para 15% sobre o mesmo referencial, na forma do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça deferida à autora. Ressalva-se que o cálculo dos honorários devidos pela corré não apelante, Recargapay, permanece sobre o percentual de 10%.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO a ambos os recursos, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR