



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000132253

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006067-71.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JOÃO QUINTANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. ALEGADA INVASÃO DE CONTA BANCÁRIA SEGUIDA DE TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. FORTUITO INTERNO. DEVER DE SEGURANÇA. DESRESPEITO AO PERFIL DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO PARCIAL DE VALORES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação interposta por banco contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados por consumidor, condenando o réu à restituição de valores subtraídos mediante transferências PIX não reconhecidas e ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de fraude ocorrida na conta corrente do autor.

II. Questão em discussão

2. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros, especialmente quando constatadas transações que destoam do perfil de consumo do correntista; (ii) saber se é devida a restituição integral dos valores transferidos, inclusive aqueles destinados a conta de mesma titularidade do autor; (iii) saber se é cabível a condenação em danos morais e, em caso positivo, se o valor arbitrado é adequado.

III. Razões de decidir

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, quando configurado fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e do Tema Repetitivo nº 466, especialmente quando evidenciada falha na prestação do serviço consubstanciada no desrespeito ao perfil de consumo do correntista.

4. As transferências PIX realizadas para conta de terceira pessoa, em curto espaço de tempo e em valores incompatíveis com o histórico de movimentação do autor, caracterizam operações atípicas, aptas a ensejar o dever de vigilância do banco, impondo-se a restituição dos respectivos valores.

5. Não é razoável imputar à instituição financeira a responsabilidade por transferências realizadas entre contas de mesma titularidade do consumidor, ainda que alegadamente a conta de destino tenha sido aberta por terceiros, devendo eventual prejuízo ser discutido em ação própria contra a instituição responsável pela abertura da conta destinatária.

6. A realização de transferências indevidas em conta bancária, decorrentes de falha na segurança do serviço, ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano e configura dano moral indenizável, sendo adequado o valor fixado na sentença, observados os critérios da proporcionalidade e razoabilidade.

7. Diante do parcial provimento do recurso, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais, na proporção da sucumbência de cada parte, bem como a adequação da verba honorária, nos termos do art. 85, § 2º do CPC e do Tema Repetitivo nº 1.059 do STJ.

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento:

“1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias quando evidenciada falha na prestação do serviço, notadamente pela inobservância do perfil de consumo do correntista, caracterizando fortuito interno.

2. É devida a restituição das transferências atípicas realizadas para conta de terceiro, mas não aquelas efetuadas entre contas de mesma titularidade do consumidor, cuja eventual irregularidade deve ser apurada em ação própria.

3. A fraude bancária que resulta em subtração indevida de valores e necessidade de judicialização configura dano moral indenizável.”

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 2º; CC, arts. 389 e 406, § 1º; CDC, arts. 14 e 42; Súmulas 297, 326 e 479 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 15.09.2023; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059.

VOTO nº 36812

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por *João Quintana* em face de *Banco Santander (Brasil) S.A.* por alegada invasão de sua conta corrente por fraudadores com inúmeras transações desconhecidas e desrespeitando o seu perfil de consumo. Atribuiu à causa o valor de R\$ 14.157,42, conforme fls. 20.

Regularmente processado o feito, sobreveio a r. sentença de fls. 244/252 julgando “*PROCEDENTES os pedidos formulados por JOÃO QUINTANA contra o BANCO SANTANDER BRASIL para condenar*”



o réu ao pagamento de indenização de R\$ 5 mil a título de danos morais, acrescidos de correção monetária (CC, art. 389, parágrafo único) a partir deste o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e de juros de mora de 12% ao ano até entrada em vigor da Lei 14.905/24 no dia 28 de agosto de 2024 e, a partir de então, conforme art. 406, § 1º do Código Civil desde a citação, mais o ressarcimento de R\$ 9.157,42, acrescidos de juros de mora também a partir da citação⁴ e correção monetária a desde a data do efetivo prejuízo. A parte ré, vencida na forma da súmula 326 do STJ, arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação”.

Inconformado, o réu interpõe apelação a fls. 256/263 argumentando, em resumo, que **(A)** inexistiu falha de segurança do banco, pois as transações foram feitas com as credenciais do autor; **(B)** descabida a condenação em danos morais e a restituição de valores.

O autor apresentou contrarrazões a fls. 271/281, pugnano pela manutenção da r. sentença.

FUNDAMENTAÇÃO:

A r. sentença recorrida merece ser mantida na íntegra.

No presente caso, o demandante alega na inicial que no “*dia 23/01/2025, o Requerente foi vítima de um crime de estelionato, em que uma terceira pessoa ainda não identificada, enviou uma mensagem em seu aparelho celular, dizendo ser gerente da empresa de seguro do Banco Santander, onde a parte autora realmente tem conta, afirmando que o setor de segurança da seguradora identificou uso indevido da referida conta do Banco Santander. Já denotando que poderia estar diabnte de um engodo, o requerente não adotou nenhum*

procedimento indicado pelos falsários, desligando o seu celular em seguida, momento em que perdeu completamente o acesso ao seu aparelho. Ao consultar o extrato de sua conta do Banco Santander do Brasil (Doc. 01), já na agência, verificou que foram efetuados diversas transferências via pix em seu nome, os quais certamente foram efetivados pelos estelionatários que hackearam seu celular” (fls. 2).

Da narrativa da inicial, em que pese o recorrido tenha sustentado que “o requerente não adotou nenhum procedimento indicado pelos falsários, desligando o seu celular em seguida”, anota-se, desde logo, que sua versão não é verossímil.

Isso porque para que um dispositivo seja invadido é necessária a existência de alguma vulnerabilidade, seja do sistema, seja humana por falta do dever de cuidado. Apesar de ser possível que a invasão tenha se dado por falha de segurança do sistema do apelante, é muito mais verossímil que o autor tenha contribuído involuntariamente com a invasão. **A uma**, pois ele afirma que os fraudadores entraram em contato com ele; **a duas**, pois no BO a fls. 29/30 o recorrido não afirma tal fato, ou seja, não sustenta para a autoridade policial que não seguiu nenhuma orientação dos criminosos ou que não tenha clicado em *link* possivelmente malicioso; e **a três**, pois não foi somente a conta corrente junto ao apelante que foi invadida, mas o aparelho celular em si, pois como narrado no mesmo BO (fls. 30) “*Descobri ainda que instalaram o aplicativo InfinitePay no meu celular*”.

Por outro lado, no presente caso, o MM. Juízo da origem reconheceu como fortuito interno do recorrente não só a invasão em si da conta corrente, mas também a falha na segurança consubstanciada na inobservância ao perfil de consumo do apelado (fls. 249), *in verbis*:

De mais a mais, restou demonstrado que as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações impugnadas destoam do perfil do correntista, a revelar a falha do réu.

De fato, em se tratando da responsabilidade do banco frente a fraudes perpetradas por terceiros contra os seus clientes, este E. Tribunal de Justiça vem entendendo que caso a característica da transação fuja ao perfil do correntista, o banco deve ser apto a reconhecê-la e impedir a sua consumação, **ao menos até a verificação de sua regularidade**. Não por outro motivo a Seção de Direito Privado deste E. Tribunal editou os enunciados de números 13 e 14 sedimentando entendimento das C. Câmaras nesse sentido, *in verbis*:

*Enunciado nº 13 – No "golpe do motoboy", em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista**, aplicáveis as Súmulas nº 2 97 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.*

*Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde e pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. – **sem grifos no original***

O C. STJ também já se manifestou nesse sentido recentemente, *in verbis*:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. **MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.** RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo 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. **4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes***

sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso

especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp nº 2.052.228/DF; Relatora Ministra Nancy Andrichi; DJe 15/09/2023)

Não se está a afirmar que transações com as características das impugnadas nesta ação não possam, de fato, ser regulares, ainda que fora do perfil habitual de consumo do apelado. O que se afirma, no entanto, é que os bancos, nestes casos, devem ser capazes de identificar tamanha discrepância e confirmar a autenticidade da transação antes de concretizá-las (como já acontece por vezes), adotando cautelas razoáveis na exploração de sua atividade.

Destarte, cabe salientar que não é raro que operadoras de cartões de crédito, ao reconhecerem a realização de compra fora do perfil do consumidor, **ainda que realizada mediante a inserção de senha**, procedam com o bloqueio preventivo da operação, liberando-a apenas após a sua confirmação. Portanto, o que vem se exigindo pelos tribunais já é prática adotada no mercado, contudo lamentavelmente ainda de forma muito falha, mesmo diante da exponencial evolução tecnológica.

Diante disso, perde relevância a possibilidade de o recorrido ter contribuído, inadvertidamente, com a invasão de seu aparelho, pois embora isso em tese poder afastar a responsabilidade do banco em relação à invasão em si, no caso a responsabilidade do banco é calcada em outra falha, qual seja, a inobservância ao perfil de consumo do apelado já abordada neste v. acórdão. Portanto, resta deliberarmos se houve ou não dita inobservância.

No presente caso, o autor apontou a existência de 29 transações não reconhecidas que teriam sido realizadas “*num único dia, das 13h47 às 16h10 (ou seja, num espaço de 2 horas e 23 minutos)*” (fls. 3), somando um total de R\$ 9.157,42.

Do documento a fls. 186 e seguintes (assim como das declarações do próprio autor) é possível verificarmos que dessas 29 transferências PIX, 5 foram realizadas para a terceira Ana Caroline do Nascimento, totalizando R\$ 3.928,55 (R\$ 1.055,55; R\$ 998,99; R\$ 915,86; R\$ 908,15; e R\$ 50,00), sendo as outras 24 transferências PIX para outra conta de titularidade do próprio autor junto à Cloudwalk IP Ltda, totalizando R\$ 5.228,87 (R\$ 50,00; R\$ 49,99; R\$ 49,98; R\$ 250,00; R\$ 220,00; R\$ 215,00; R\$ 210,00; R\$ 205,00; R\$ 200,00; R\$ 249,95; R\$ 244,95; R\$ 284,00; R\$ 279,00; R\$ 274,00; R\$ 269,00; R\$ 264,00; R\$ 259,00; R\$ 254,00; R\$ 249,00; R\$ 244,00; R\$ 239,00; R\$ 234,00; R\$ 229,00; e R\$ 206,00).

Para melhor didática, apreciaremos isoladamente os valores destinados à terceira pessoa, bem como os destinados à conta da titularidade do apelado.

Com efeito, as transferências dos valores de R\$ 1.055,55; R\$ 998,99; R\$ 915,86; R\$ 908,15; e R\$ 50,00 (totalizando o valor de R\$ 3.928,55) deveriam ensejar a suspeita pelo apelante acerca de sua ilegitimidade, pois de fato destoam do perfil de consumo do apelado, mormente por terem ocorrido em um curto período (aproximadamente 20 minutos). Assim, cabe mesmo ao banco proceder à restituição de tais valores.

Rememora-se que a relação em pauta, por ser de consumo, é regida pela responsabilidade objetiva (Tema Repetitivo nº 466 do STJ) quando constatada a presença de fortuito interno, como no presente caso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por outro lado, não se vislumbra razoabilidade em exigir-se do apelante a desconfiança acerca de transações realizadas entre contas da mesma titularidade, ainda que fora do perfil de consumo regular do consumidor.

Ressalta-se que apesar de o apelado alegar que a conta destinatária não foi aberta por ele, mas sim por terceiros, a responsabilidade por esse dano material deve ser discutida em ação própria em face de Cloudwalk IP Ltda, por em tese permitir a abertura de conta em seu nome sem as devidas cautelas. Aliás, constatou-se a distribuição de dita ação sob o nº 1004618-78.2025.8.26.0071 perante a 1ª Vara do Juizado Especial Cível do Foro de Bauru, em que o autor requer exatamente essa indenização por danos materiais no valor de R\$ 5.228,87.

Assim, é o caso de afastar a responsabilidade do banco pela devolução dos R\$ 5.228,87, mantendo a condenação à restituição do valor de R\$ 3.928,55.

De outra banda, é mesmo cabível a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, pois os fatos narrados não traduzem mero aborrecimento cotidiano.

Ora, se houve a realização de transferências indevidas por falha na segurança do apelante, está claro que o consumidor sofreu danos morais decorrentes da angústia experimentada.

Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do quadro que se descortina, a situação vivenciada pelo autor traz clara angústia e intranquilidade. E tudo em razão da falha na prestação do serviço. Tais circunstâncias merecem a devida compensação.

Insta salientar, neste ponto, que o demandante precisou demandar em juízo para ver solucionada a situação. Tal situação não pode ser considerada como mero aborrecimento cotidiano.

Quanto ao valor, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do consumidor, a não ser a sua condição de aposentado pelo INSS. Já o banco é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso. Por estas razões, se revela razoável o valor de R\$ 5.000,00 arbitrado na r. sentença.

No mais, diante do parcial provimento recursal é o caso de redefinir os ônus da sucumbência. Assim, condena-se o réu ao pagamento das despesas processuais na proporção de 65% (diante de sua maior sucumbência) e o autor ao percentual de 35%. Quanto aos honorários advocatícios, condena-se o réu ao pagamento de 10% sobre o proveito econômico obtido pelo autor, assim como o autor deverá arcar com 10% do valor pleiteado e rejeitado (R\$ 5.228,87) nos termos do art. 85, § 2º do CPC e do Tema Repetitivo nº 1.059 do c. STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral. Assim já se pacificou nos tribunais.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento do recurso.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)