



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001277699**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006817-10.2025.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante VALÉRIA ALVES BALDOINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação nº.: 1006817-10.2025.8.26.0189

Apelante: Valéria Alves Baldoino

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Ação: Ação de Restituição de Valor c.c. Indenização por Danos  
Morais

Origem: Foro de Fernandópolis – 3ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª Instância: Renato Soares de Melo Filho

Voto nº 5882

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO –  
APELAÇÃO CÍVEL – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX  
MEDIANTE FRAUDE – GOLPE DO WHATSAPP  
CLONADO – RESPONSABILIDADE CIVIL DA  
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – RECURSO NÃO  
PROVIDO

I – CASO EM EXAME: Apelação interposta contra  
sentença que julgou improcedente ação de  
indenização. Apelante realizou, voluntariamente, três  
transferências via Pix (totalizando R\$ 980,00) induzida  
por terceiro que se apresentou como conhecida  
mediante WhatsApp clonado. Postula-se a  
responsabilização do banco apelado por alegada falha  
na prestação de serviços e inobservância do  
Mecanismo Especial de Devolução (MED).

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Verificação da  
existência de falha na prestação de serviços  
bancários que justifique a responsabilização objetiva  
da instituição financeira, ou se configura hipótese de  
culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente  
de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do

CDC. Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP. Análise da efetividade do acionamento do MED (Resolução BCB nº 103/2021).

III – RAZÕES DE DECIDIR: Inexistência de falha técnica, sistêmica ou operacional na prestação de serviços bancários. As transferências foram executadas pela própria titular da conta, mediante utilização de credenciais pessoais e intransferíveis, em dispositivo habitual e previamente cadastrado. Operações compatíveis com o perfil de consumo da correntista, não apresentando atipicidade que justificasse bloqueio preventivo. Banco acionou tempestivamente o MED junto à instituição receptora, restando infrutífero por ausência de saldo na conta destinatária, circunstância alheia à esfera de controle do apelado. Caracterização de fortuito externo: golpe aplicado exclusivamente sobre a vítima mediante engenharia social, sem qualquer participação, contribuição ou vulnerabilidade do sistema bancário. Aplicação da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Súmula 479 do STJ interpretada sistematicamente com as excludentes de responsabilidade, exigindo demonstração de falha na prestação de serviços. Ausência de ato ilícito ou defeito na prestação de serviços. Impossibilidade de responsabilização da instituição financeira.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso não provido. Sentença de improcedência mantida. TESE: Nas transferências via Pix realizadas mediante golpe de engenharia social (clonagem de WhatsApp), não se configurando falha na prestação de serviços bancários, vulnerabilidade sistêmica, invasão de conta, atipicidade operacional ou inobservância de protocolos de segurança, caracteriza-se fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, excluindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, ainda que acionado o Mecanismo Especial de Devolução sem êxito por ausência de saldo na conta receptora.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 121/122, cujo relatório se adota, que julgou: “...Ante o exposto, resolvo o mérito do processo (CPC, art. 487, I) e JULGO IMPROCEDENTE o pedido ajuizado por Valéria Alves Baldoino em face de Banco Santander Brasil S/A. , todos qualificados. Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, porventura existentes, atualizadas desde o desembolso, e verba honorária da parte contrária que fixo em 10% sobre o valor da causa (CPC, art. 85, § 2º). Em razão da gratuidade, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade (CPC, art. 98, § 3º).”

A apelante busca a reforma do decisum monocrático, sustentando que: (i) foi vítima do "golpe do Pix"; (ii) a comunicação do golpe foi imediata, não tardia; (iii) registrou boletim de ocorrência no mesmo dia do fato (04/08/2025 às 21:27); (iv) compareceu à agência bancária no dia seguinte (05/08/2025); (v) efetuou ligação ao SAC em 06/08/2025 (protocolo nº 259989581); (vi) houve falha na prestação de serviços pelo apelado; (vii) o banco não adotou adequadamente as medidas previstas na Resolução BCB nº 103/2021 (Mecanismo Especial de Devolução - MED).

Tempestiva e anotada a gratuidade de Justiça (fls. 72), vieram aos autos as contrarrazões (fls. 137/148).

**É a síntese do necessário.**



Restou incontroverso nos autos que:

- a) A apelante mantém conta corrente nº 01.035596-2, agência 0094, junto ao banco apelado;
- b) Em 04/08/2025, foi contactada por terceiro que se apresentou como amiga conhecida através de WhatsApp clonado;
- c) A própria apelante, voluntariamente e conscientemente, realizou três transferências via Pix para terceiro (Victoria Aparecida Dias), nos valores de R\$ 300,00, R\$ 210,00 e R\$ 470,00;
- d) As transferências foram executadas pela própria titular da conta, mediante utilização de suas credenciais pessoais e intransferíveis, em seu próprio dispositivo habitual e previamente cadastrado;
- e) Os valores estavam dentro do limite operacional da conta e do perfil de consumo da apelante;
- f) Não houve qualquer bloqueio ou impedimento do sistema bancário, pois as operações apresentavam todas as características de legitimidade;
- g) A apelante registrou boletim de ocorrência em 04/08/2025;
- h) O banco foi contatado em 06/08/2025, 48 horas após os fatos, gerando protocolo nº 259989581;

i) O banco acionou o MED (Mecanismo Especial de Devolução), porém sem êxito por ausência de saldo na conta receptora, conforme telas do sistema às fls. 89/90.

A controvérsia cinge-se em definir se houve falha na prestação de serviços pelo banco apelado que justifique sua responsabilização pelos danos alegados, ou se, ao contrário, configura-se culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

É incontroversa a relação de consumo entre as partes, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ).

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação de serviços (art. 14, CDC), responsabilidade fundada no risco da atividade.

Todavia, a responsabilidade objetiva não é absoluta.

O próprio CDC estabelece expressamente as excludentes de responsabilidade em seu art. 14, §3º:

*"Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."*

A aplicação da 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*") exige a demonstração de falha na prestação do serviço bancário.

O Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP é expresso neste sentido:

*"Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde 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."*  
(grifei)

A questão central, portanto, é verificar se houve ou não falha na prestação de serviços.

Analisando detidamente os autos, constata-se que não houve qualquer falha técnica, sistêmica ou operacional por parte da instituição financeira.

A apelante confessa expressamente que foi ela quem realizou as transferências, ou seja, não houve invasão de conta bancária, clonagem de cartão, acesso indevido por terceiro ao aplicativo bancário e falha no sistema de segurança.

Fato é que as operações foram realizadas pela apelante dentro do seu perfil de consumo, pois o banco comprovou (fls. 88) que a mesma possui habitualidade em utilizar os canais digitais, realizando transações sequenciais, em valores próximos aos contestados.

Não havia, portanto, qualquer comportamento atípico que justificasse bloqueio preventivo pelo sistema de segurança.

Fato é que a apelada ao ser comunicado pela apelante em 06/08/2025, imediatamente acionou o MED junto ao banco receptor (99PAY IP S.A.), conforme Resolução BCB nº 103/2021, art. 41-B.

As telas do sistema (fls. 89/90) demonstram que:

- a) Os relatos foram abertos tempestivamente;
- b) A contestação foi aceita pelo banco receptor;
- c) Não havia saldo disponível na conta para devolução.

O MED é um mecanismo de tentativa de recuperação, não de garantia de devolução. Sua eficácia depende da disponibilidade de saldo na conta receptora no momento do bloqueio.

O banco não pode ser responsabilizado pelo fato de terceiro fraudador já ter sacado os valores.

Aliás, a apelante argumenta que comunicou imediatamente o banco, registrando B.O. no mesmo dia, comparecendo à agência no dia seguinte e ligando em 48h.

Todavia, em se tratando de transferências via Pix, a agilidade é absolutamente determinante, pois o Pix é um sistema de pagamentos instantâneos, caracterizado pela alta velocidade nas transações. Uma vez efetivada a transferência o valor é imediatamente disponibilizado na conta receptora, podendo o beneficiário sacar imediatamente o valor, sendo que a janela temporal para bloqueio preventivo é extremamente reduzida (minutos, não horas ou dias).

Deve ser pontuado que a autora não trouxe aos autos qualquer protocolo de atendimento que comprovasse o seu comparecimento na agência no dia seguinte à fraude.

O áudio da ligação (fls. 91), citado pela própria apelante, demonstra que a atendente explicou o procedimento do MED, informando que:

a) Consegue travar/bloquear a conta receptora;

b) O banco iniciaria o processo de recuperação junto à instituição receptora;

c) A devolução dependeria da disponibilidade de saldo da pessoa, podendo ser total ou parcial.

Em nenhum momento houve promessa ou garantia de devolução integral ou parcial. A atendente foi clara quanto às limitações do procedimento.

Quando o banco acionou efetivamente o MED junto ao banco receptor (99PAY IP S.A.), o saldo já havia sido sacado pelo fraudador (fls. 89/90).

Fato é que a apelante, em que pese ter sido induzida a erro por terceiro fraudador, contribuiu decisivamente para a consumação do golpe, pois não verificou a autenticidade da solicitação antes de realizar as transferências dos valores.

A cautela mínima exigível do consumidor médio seria verificar a autenticidade da solicitação antes de transferir valores significativos.

A Súmula 479 do STJ dispõe 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*".

Contudo, este enunciado deve ser interpretado sistematicamente com o art. 14, §3º, II, do CDC, que expressamente exclui a responsabilidade do fornecedor quando houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A doutrina especializada é precisa ao conceituar fortuito interno e fortuito externo:

Fortuito interno: eventos que, embora imprevisíveis, guardam relação com a atividade do fornecedor e integram o risco do negócio (ex.: falha sistêmica, invasão de conta por vulnerabilidade do sistema, fraude por funcionário).

Fortuito externo: eventos absolutamente estranhos à atividade do fornecedor, sem qualquer relação com falha em seus serviços (ex.: caso fortuito, força maior, golpe mediante engenharia social aplicado diretamente sobre a vítima).

No caso concreto:

- a) não houve falha sistêmica do banco;
- b) não houve vulnerabilidade nos protocolos de segurança;
- c) não houve invasão da conta bancária.

O golpe foi aplicado exclusivamente sobre a vítima, sem qualquer participação ou contribuição do sistema bancário.

Trata-se, inequivocamente, de fortuito externo, excluindo a responsabilidade da instituição financeira.

Assim, inexistindo ato ilícito ou defeito na prestação de serviços por parte do banco apelado, não há que se falar em dano moral indenizável.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, a r. sentença deve ser mantida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO  
PROVIMENTO** ao recurso interposto pela autora.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator