



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033647

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007985-81.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante LEANDRO PAVAN JUNIOR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº: 1007985-81.2024.8.26.0577

Apelante: Leandro Pavan Júnior

Apelado: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

Origem: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – 5ª VARA CÍVEL

Juíza: Patrícia Helena Feitosa Milani

Voto nº. 7.485

Valor da causa: R\$ 21.249,36

Ajuizamento: 19/3/2024

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Alegação de extorsão por telefone e de, por temor, transferência via Pix de quantia ao ameaçador. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Desacolhimento. Ação proposta contra o banco no qual o autor possui a conta da qual realizou a transferência. Responsabilidade civil não caracterizada. Evento externo. Operação no perfil de consumo do autor, abaixo, aliás, do valor do empréstimo efetivo que havia feito alguns dias antes. Defeito do serviço bancário não configurado. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da sentença a fls. 130/134, que julgou improcedente a ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais, condenando-o ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Fls. 137/152: Razões de apelação

O apelante alega que em 6/2/2024 realizou um empréstimo no valor de R\$ 27.000,00, disponibilizando diversos dados pessoais ao apelado. Em 22/2/2024 recebeu uma ligação em seu celular, de uma pessoa que se identificou como agente do PCC, e sabia dados como nome, endereço, nome dos pais, banco, conta, agência,

transações que haviam sido realizadas e inclusive o valor exato que o autor tinha em conta e informações sobre movimentações anteriores, ou seja, o fraudador tinha o espelho da conta e acesso a dados sigilosos que somente o banco possuía.

Após demonstrar conhecimento dos dados do autor, o fraudador proferiu ameaças a vida ao autor e a sua família caso o valor que ele possuía em sua conta não fosse transferido para a chave Pix indicada. Ressalta-se que a primeira tentativa de Pix foi barrada pelo apelado, informando que a conta de recebimento estava bloqueada por suspeita de fraude. No entanto, permitiu outras transferências logo em seguida, de modo que o apelante sofreu prejuízo de R\$ 11.249,36.

Portanto, diante da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, o apelado deve ser responsabilizado pelos danos causados ao apelante, independentemente de culpa. Requer-se, assim, a reforma da sentença para que o apelado seja condenado à restituição do prejuízo no montante de R\$ 11.249,36, além de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Fls. 156/174: Contrarrazões

O apelado requer a revogação da gratuidade da justiça concedida ao apelante, pois fez um empréstimo para pagar parcelas mensais no importe de R\$ 570,73, valor que não condiz com o estado de pobreza arguido, além de se valer de advogado particular.

No mérito, afirma que o apelante entrou em contato com os canais de atendimento do apelado, sob o protocolo nº 226270617, expondo que estava em seu trabalho e recebeu uma ligação de uma pessoa ameaçando fazer mal aos seus pais caso não realizasse alguns Pixes. Portanto, não há qualquer responsabilidade do banco pelos fatos narrados, tendo em vista que casos que envolvem furtos, roubos, estelionatos, trata-se de questão de Segurança Pública, e não há como as instituições financeiras prevenirem o cliente/usuário dos serviços bancários de acontecimentos decorrentes da falta de segurança em geral.

Além disso, dentre os Pixes realizados, o apelante transferiu o valor de R\$ 5.000,00 para conta de sua titularidade em outro banco, o que ratifica a legitimidade e descaracteriza anormalidades que justifique intervenções.

As operações contestadas foram efetuadas através do canal Mobile

Banking (aplicativo Santander), pelo próprio apelante de forma totalmente consciente, inclusive com a ciência inequívoca de que se tratava de uma transferência em nome e conta de uma pessoa terceira.

Dado o cenário das movimentações (valor / favorecido não habitual), a área de monitoramento do Banco negou duas transações. Quanto às transações aprovadas, o motor de prevenção solicitou autenticação adicional para os Pixes de diferente titularidade, e solicitou a biometria facial e senha de cartão, além do ID Santander validado, ou seja, o sistema elevou o nível de autenticação/segurança, por este motivo foram aprovadas.

O apelado lidou com a reclamação de forma absolutamente tempestiva, já que, adotou as providências necessárias para repatriação do valor, no entanto, em 23/2/2024, oportunidade que o procedimento foi concluído, o valor já havia sido utilizado pelas contas beneficiárias, sendo possível a repatriação parcial. (valor devolvido – R\$6,03).

Assim, impossível responsabilizar as instituições financeiras por danos praticados por terceiros e por fatos imprevisíveis como a fraude perfeita, pois aqui não há que se falar emnexo de causalidade.

Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença.

Fls. 178: Manifestação do apelado

Oposição ao julgamento virtual.

Fls. 187/188: Manifestação do apelante

Oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, isento de preparo (JG), o apelante tem legitimidade (autor), está caracterizado o interesse recursal (sentença de improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Segundo a nova sistemática de julgamento de recursos, regulamentada pelo CNJ (Res. 591/24) e por esta Corte (Res. 984/25), o julgamento será virtual, assegurando-se ao advogado interessado a apresentação de sustentação, quando cabível, em reforço às razões ou contrarrazões recursais, por meio eletrônico, sem que se cogite de violação ao efetivo contraditório.

No que diz respeito à impugnação à gratuidade, a gratuidade de justiça, concedida ao autor foi impugnada na contestação, e devidamente apreciada e rejeitada na sentença. Em suas contrarrazões, o apelado se volta contra a concessão, mas não lhe assiste razão. A gratuidade de justiça não é tratada em razões de apelação, sendo certo que os capítulos da sentença que não foram objeto de recurso, em regra, transitam em julgado - e não cabe a pretensão de reforma da sentença quanto a esses capítulos nas contrarrazões, que se destinam tão somente a oferecer resposta ao recurso apresentado pela outra parte. Nesse sentido, o que pode ser alegado em contrarrazões é, em regra, tudo que guarde pertinência com o recurso da outra parte que se pretende combater - o que exclui matérias que não foram tratadas no recurso, ainda que integrem a sentença.

Cuida-se de alegação de extorsão mediante ameaças a familiares e ao próprio autor. O apelante, em face de ameaças sofridas por telefone, transferiu o valor de R\$ 11.249,36 de sua conta bancária à conta indicada pelo ameaçador, via Pix, pretendendo o reconhecimento da responsabilidade civil do réu, banco no qual possuía sua conta, da qual realizou a transferência.

Contudo, não lhe assiste razão, conquanto se lastime pelo evento. A responsabilidade civil da instituição financeira dependa da caracterização do nexos causal, o qual, em geral, não se configura no caso de evento externo, como ocorreu.

Não há elemento seguro nos autos que autorize afirmação de vazamento de dados; há apenas ilação produzida pelo autor. Por sua vez, a operação não destoou do perfil de consumo do autor, tanto que havia efetuado empréstimo em valor superior àquele do Pix.

Portanto, cuida-se de fato exclusivo de terceiro (extorsão realizada fora do ambiente bancário, por telefone), sem que se possa afirmar que a instituição financeira tenha cometido falha na prestação do serviço a seu cargo.

A propósito, destaca-se importante trecho da sentença:

Importante destacar que o empréstimo foi solicitado em 6.2.2024 e a ligação teria ocorrido somente em 22.2.2024, não sendo fatos vinculados.

A parte autora não comprovou que foi um funcionário ou o site do banco requerido que a direcionou para a conversa fraudulenta que culminou com o golpe mas, pelo contrário, afirmou que recebeu ligação de suposto membro de facção criminosa (beneficiário da transação, Gleidson Dias da Silva) que não figurou como parte passiva nestes autos- e que seguiu as orientações, agindo assim por sua conta e risco, favorecendo o cometimento do golpe por terceiro estelionatário. Em nenhuma destas operações houve intervenção do banco requerido.

O autor não comprovou que o fraudador tivesse, de antemão, dados sensíveis à sua conta que pudessem ludibria-lo, de forma que cabia a ele verificar a veracidade das informações que lhe estavam sendo passadas e, se o caso, dirigir-se à sua agência bancária para confirmação dos procedimentos. Uma diligência mais apurada teria sido suficiente para que o autor descobrisse que estava sendo vítima de fraude.

Também não há nada que comprove que o fraudador ou indivíduo presumido soubesse do valor emprestado mesmo porque o empréstimo, segundo o autor, foi de R\$27.000,00 e os PIXs totalizaram R\$11.249,36. Se o autor temeu por sua vida e de seus familiares, o requerido sequer soube da ameaça pois só foi avisado formalmente quase duas horas após o início das transações.

(...)

A existência das transferências via PIX válidas ficou satisfatoriamente demonstrada. A instituição financeira comprovou que, sob responsabilidade da parte requerente, houve as transações mesmo com autenticação adicional por biometria com elevação do nível de segurança – fls 74/76, de modo que inexistente justo motivo para que seja o requerido penalizado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Exatamente por não se cogitar de responsabilidade civil do réu, não se há falar em obrigação de indenizar, seja pelos danos materiais sofridos pelo autor, seja por danos morais.

Cuida-se, dessa forma, de sentença hígida, a qual não comporta reparo, razão por que será negado provimento à apelação.

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo do apelante para 15% do valor da causa, corrigida pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

Observe-se, contudo, a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR