



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000229360

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008323-85.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MARLI HELENA PACHECO PERITO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 17 de março de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1008323-85.2025.8.26.0006

Comarca: São Paulo – SP - Foro Regional de Penha da França – 2ª Vara Cível.

Juiz de 1ª Instância: Sinval Ribeiro de Souza.

Ação: Indenizatória.

Apelante.: Banco Santander (Brasil) S.A. (réu).

Apelado: Marli Helena Pacheco Perito (autora).

VOTO 6725

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Bancários. Transação não reconhecida. Fraude. Falha no serviço de segurança. Indenização por danos materiais e morais. Sentença de Parcial Procedência. Apelo do réu. Ausência de comprovação, pela instituição financeira, quanto à ausência de falha no sistema de segurança ou de fato que excluísse a responsabilidade pelo evento danoso. Transação realizada em valor atípico. Fortuito interno caracterizado. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Responsabilidade objetiva. Indenização por dano moral afastada. Redimensionamento da verba honorária. Sentença reformada para afastar a condenação do réu ao dever reparatório de ordem moral. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face da sentença exarada às f. 423/424, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível do Foro Regional de Penha da França, São Paulo/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por MARLI HELENA PACHECO PERITO para condenar BANCO SANTANDER BRASIL S/A a: Ressarcir à autora o valor de R\$ 5864,00 (cinco mil, oitocentos e sessenta e quatro reais), com correção monetária pelo IPCA desde a data da movimentação indevida (07/04/2025) e juros de mora pela taxa Selic a partir da citação; Pagar à autora indenização de quatro mil reais, corrigidos a partir desta sentença (Súmula 362 do C. STJ) e acrescidos de juros de mora desde o evento danoso. Julgo extinto o processo nos termos do artigo 487, I, do CPC e condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. (...)**”.

A instituição financeira, em seu apelo, (f. 429/450), alega que a operação impugnada foi efetivada mediante validação com credenciais de acesso (usuário e senha), previamente cadastradas pelo correntista. Reitera que a transação se coaduna com o perfil transacional do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demandante, que habitualmente realiza operações via PIX e transferências eletrônicas a terceiros. Sustenta que inexistente o dever jurídico de bloqueio ou fiscalização de operações que observem os limites quantitativos previamente estabelecidos pelo titular. Subsidiariamente, defende a tese de existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros e inaplicabilidade da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Insurge-se contra a condenação de indenização por danos materiais ou morais. Requer a reforma da sentença, visando à improcedência dos pedidos autorais ou a redução do montante fixado a título compensatório de ordem moral.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 456/461).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 451/454).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

É ação indenizatória, na qual a autora, na condição de cliente da instituição financeira ré, pleiteia indenização por danos materiais e morais em decorrência de prejuízo sofrido em razão de “fraude bancária”.

Segundo consta da inicial, em 07.04.2025 a autora teria verificado a movimentação da conta bancária mediante transferência no valor de R\$ 5.900,00, da conta corrente de sua titularidade mantida perante o Banco Itaú para o banco réu e a realização de PIX no valor de R\$ 5.864,00, em favor de terceiro desconhecido da demandante, (f. 12).

Consta que a autora teria contestado os lançamentos junto à instituição ré e solicitado o imediato cancelamento das operações com devolução dos valores correspondentes, sem sucesso, no entanto, (f. 13/16), além do registro de boletim de ocorrência, (f. 10/11).

A parte autora atribui responsabilidade ao réu pelo prejuízo suportado, na medida em que teria permitido a efetivação de transação desconhecida e que destoava do histórico de movimentação financeira da correntista.

Pois bem.

Pelo conjunto probatório dos autos, é possível concluir que, de fato, a consumidora foi vítima de fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora não se tenha informações detalhadas a respeito da dinâmica do “golpe”, o que se pode verificar, é que a autora acionou a ré tão logo verificou a existência da transação desconhecida, mas, mesmo após a comunicação, restou impossível a restituição do valor transferido de forma fraudulenta.

Como bem salientado na r. sentença proferida, embora a instituição financeira tenha alegado que a operação foi efetivada com autenticação válida, deixou de demonstrar que a autora tenha agido sem cautela ou de forma negligente com suas credenciais.

Embora o apelante tenha alegado ausência de falha no sistema de segurança bancário, deixou de comprovar documentalmente tais argumentos. Inexiste comprovação de que tenha acionado mecanismos a fim de verificar a autenticidade da operação.

Não obstante o apelante sustente a ausência de indícios de ilegitimidade da operação e que o perfil de movimentação da conta era condizente com o padrão habitual da correntista, a análise do extrato bancário acostado aos autos revela quadro diverso, (f. 410/413).

Com efeito, o valor envolvido na operação impugnada destoa daqueles usualmente praticados nas transferências realizadas a terceiros, evidenciando uma discrepância que não passa despercebida.

Tal circunstância confere verossimilhança à narrativa inaugural, segundo a qual a conta em questão era utilizada como instrumento para o recebimento de depósitos judiciais, o que, afasta a alegação genérica de regularidade da movimentação.

É nesse aspecto que se verifica a falha no serviço de segurança da ré, a afastar a tese do fortuito externo, mediante alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

O feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira da instituição apelante.

Assim, aplica-se na hipótese, o Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se o serviço financeiro prestado no contexto das relações de consumo (artigos 2º e 3º do CDC e 297 do STJ). Nesse sentido é a Súmula 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Destarte, caberia à casa bancária a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovação de que não houve falha no serviço de segurança prestado, o que não restou cabalmente demonstrado.

Cumprе ressaltar que os recortes de capturas de tela juntados pela instituição financeira por ocasião da contestação não se prestam a demonstrar a legitimidade da operação impugnada. Trata-se de fragmentos, (f. 377/378), os quais, por sua natureza parcial e unilateral, carecem da aptidão probatória necessária para infirmar as alegações deduzidas na inicial.

A r. sentença embora sucinta, analisou de forma suficiente as questões suscitadas.

Pelos elementos dos autos, restou configurada a falha no serviço bancário. De outro lado, não se verifica conduta desidiosa da autora ou de que tenha contribuído para o prejuízo.

Ao contrário.

A autora, ao verificar a subtração do valor, buscou o apelante para noticiar a vulnerabilidade do sistema e registrou boletim de ocorrência no mesmo dia do fato.

Convém acrescentar que a instituição financeira tem o dever de segurança das transações, devendo adotar os mecanismos necessários de modo a impedir o cometimento de fraudes.

Incide na hipótese o disposto no § 1º do art. 14 do CDC: *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”*.

Imperante se pontuar, que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre de risco que o segmento econômico está sujeito.

Nesse sentido é o entendimento consolidado na Súmula 479 do C. 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”*.

Assim, em que pesem os argumentos do apelante, considero que estão presentes os elementos caracterizadores da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida nesta parte.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno. IV. DISPOSITIVO E TESE* *5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.”, (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024).*

No tocante à condenação da ré relativamente à indenização por dano moral, entendo que a sentença comporta reparo.

Isso porque o entendimento predominante é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Embora os fatos narrados tenham causado angústia na parte autora, certo é, que não restou seguramente comprovado nos autos, violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação do réu à indenização de ordem moral.

Inexistiu negatificação do nome da autora ou qualquer agravamento decorrente da fraude.

O golpe sofrido é imputável a terceiro fraudador, sendo responsável o banco pela reparação material, o que foi regularmente determinado.

Não se verifica, portanto, a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado, de modo que deve ser afastada tal condenação.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de improcedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, rejeitada – Contratação de empréstimo e realização de duas transferências bancárias para contas de terceiros – Alegação de fraude – “Golpe do falso funcionário” ou “Golpe da falsa central de atendimento” – Recebimento de ligação telefônica de suposto funcionário do banco informando sobre transação suspeita – Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, contratou empréstimo e transferiu valores para terceiros desconhecidos – Operações atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil da cliente que demandavam acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária – Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – Dano moral não caracterizado – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Adequação dos ônus – Sentença substituída – Recurso parcialmente provido.”, (TJSP; Apelação Cível 1005950-33.2024.8.26.0001; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando o parcial provimento do recurso interposto pelo réu, e que a apelada sucumbiu de um dos pedidos formulados na inicial, (indenização por dano moral), deverá ser observado, na hipótese, o quanto disposto no art. 86, *caput* do CPC, considerando a sucumbência proporcional; no que se refere ao percentual dos honorários advocatícios, mantido aquele arbitrado na sentença, em 10% sobre o valor da condenação, (da parte que sucumbiu), nos termos do art. 85, § 2º do CPC.

Disso tudo, conclui-se pela reforma parcial da r. sentença proferida, afastando-se a condenação relativamente ao pagamento de indenização por dano moral, e redimensionada a verba honorária nos termos expostos, devendo ser mantida, no mais, a sentença proferida.

Ante o exposto, voto por DAR PROVIMENTO EM PARTE ao recurso interposto para afastar a condenação do réu ao dever reparatório de ordem moral, mantida, no mais, a sentença proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator